

ホームページ制作・コンサルティング

外国人客との会話をその場で電話通訳 リーズナブルなコストで24時間対応

アピリティコンサルタント

東京都港区東新橋2-18-3 北栄ビル1F 2階
TEL 03-5408-8004 <http://www.ab-net.co.jp>

ホテル・旅館業界に特化したHP制作会社アピリティコンサルタントは、すでに1500サイト以上の制作実績を持つ。現在、同社が力を入れているのがインバウンド対策である。この分野ではHPの多言語化に注目されがちだが、同社はもう一步踏み込んで、外国人宿泊客との現場コミュニケーション・サービスを提案している。同社WEB事業統括本部長水野真寿氏は次のように語る。「当社ではインバウンド事業推進室という事業部門で、多言語HP制作やインバウンドエージェント営業代行などの業務を手掛けてきました。その中で昨年からは本格的に取り組んでいるのが、電話通訳サービス「マルコ」です。外国人客は増えたものの、予約確認、食事内容、観光情報などの会話に苦勞する施設が多いという実情に対応し、接客現場から電話で通訳を利用するというサービスとなっています」

「マルコ」はマルチリンガル・コール（多言語通話）からとられた商品名で、外国人客との会話をサポートする電話通訳である。このサービスの利用シーンにはいくつかのケースがあるが、目の前にいる外国人宿泊客との会話を例にとってみよう。フロントなどで施設の利用方法や食事メニューについて質問があった場合、手元の電話から「アピリティ通訳センター」を呼び出す。宿泊施設スタッフ、外国人宿泊客、通訳の3者とその通話でコミュニケーションをとる必要な情報を伝える（2地点3者通訳）。通訳は2言語以上を話すバイリンガルスタッフが担当し、施設側の日本語と外国人宿泊客の話す言語の仲立ちをすることができ、**4カ国語を年中無休で通訳**

現在対応しているのが、英語、中国語、韓国語、タイ語の4カ国語で、24時間365日の年中無休サービスである。固定電話、携帯電話、スマホなど通常の端末で利用ができ、特別な設備追加は一切不要だ。この他、国内外の外国人客と連絡を取りたい場合には、宿泊施設からアピリティ通訳センターに電話をして、通訳センターから外国人客に連絡をとるといった使い方も可能（3地点3者通訳・アウトバウンドコール）。忘れ物の連絡をしたい、到着予定時間を過ぎてもなかなか現れない、といった場合に便利なサービスだ。オプションとなるが、この3地点3者通訳は、外国人客からの入電にも使うことができ（インバウンドコール）、アピリティ通訳センターが外国人客からの予約希望などの問い合わせをヒアリングしたうえで、宿泊施設に接続をする。どちらのサービスも3者通話機能で3人が同時に会話を聞き取れるため、意味がわからなくてもお客様の声のニュアンスはわかる。ただし、どのサービスも会話通訳限定で、営業代行や予約請負業務ではないことを理解した上で利用する必要がある。基本料金は、20室以下月額4000円〜で使い放題と格安である。

低コストで施設情報を多言語化

同様の通訳サービスを文字ベースで提供するのが、「WEBCON（ウェブコン）」だ。館内情報、食事内容、大浴場の入浴マナーなどを、施設スタッフが持つタブレットやスマホなどで、お客様が閲覧できるようにしていることからもわかるように自動翻訳の進歩は目覚ましく、宿泊施設関連の情報伝達レベルには十分だ。アップする情報はCMSなどの支援ツールにより、施設担当者が簡単に更新できる。

ホなどで、お客様に合わせた言語で表示をする。英語の基本文を作成してGoogle翻訳を使って必要な言語に翻訳し、対応言語は約80。

ニューヨーク市の公式ウェブサイトに採用していることからわかるように自動翻訳の進歩は目覚ましく、宿泊施設関連の情報伝達レベルには十分だ。アップする情報はCMSなどの支援ツールにより、施設担当者が簡単に更新できる。

電話通訳サービス「マルコ」とは

インバウンドが増えてきたけど、言葉が分からなから不安...

食事メニューや施設情報など事前に把握したいのに、メールの返信がない...

温泉や食事の仕方など細かいところから伝えたい...

お客様が忘れ物したから連絡を取りたい...

外国人観光客(インバウンド) 多言語電話通訳サービス

- ① 24時間365日「いつでも」「どこでも」の安心対応
② 観光業に特化したアピリティだからできる！インバウンドサービスのお悩みへワンストップ対応
③ 宿泊業専門に1,000社以上の取引実績を活かした、お手頃な料金体系
④ 二言語以上を操るバイリンガルの通訳スタッフによる、高品質のサービス
⑤ 通訳対応率99.26%を誇る、徹底した通訳体制

外国人観光客(インバウンド)とのコミュニケーションをサポートする多言語電話通訳サービス「マルコ」