

needs 訪日外国人のお客様へもスムーズな対応をしたい

■多言語通訳サービスを活用した接客サービスの実現

会社概要

企業名 : 株式会社 京王プレリアホテル札幌
事業内容 : 宿泊特化型アッパーミドルホテルの運営
従業員数 : 41 名 (アルバイト含む、2023 年 9 月時点)
所在地 : 北海道札幌市北区北 8 条西 4 丁目 11-1

背景

- ・顧客の約 2～3 割が外国人でありながら、多言語対応での対応に課題があった。
- ・かつ、多言語人材の確保も困難な状況であった。
- ・現場のスタッフは外国語でのイレギュラー対応に不安・恐怖心があった。

【お問合せ先】
DX 事業開発部 KOTOBAL グループ
藤村
TEL:050-3188-1086
E-mail:takahiro.fujimura@konicaminolta.com

IoT を活用した課題解決の内容

- ・「AI 機械通訳」だけでなく、イレギュラー時の対応に備え、オペレーターによる「ビデオ通訳」もアプリ内で提供する。
- ・タブレット 1 台で 30 以上の言語に対応可能で、既存スタッフ全員が 30 言語以上を話せるような環境を実現すること。
- ・透明ディスプレイを置き、多言語対応しているというアピールに繋げる。

検討・開発期間 : 約半年
開発者 : コニカミノルタジャパン

課題

- ・利用割合が高く、かつ、母国語しか話せない中国や韓国からのお客様への対応策の実施。
- ・イレギュラー事象への対応策の実施。
(日々の業務においては多言語対応できる人材で対処可能)

解決方法

- ・KOTOBAL を導入。
 - AI 機械通訳とオペレーターによるハイブリッド通訳で最大 31 カ国の言語に対応した。外国語通訳や音声筆談を、タブレット 1 台で実現。
 - 透明ディスプレイと連携することで、会話をリアルタイムに文字に変換し、ディスプレイ上に表示することで対面者の表情を見ながら対応することが可能になった。

特徴

コトバル
多言語通訳サービス KOTOBAL とは？



最大31カ国語・24時間365日対応の
外国語通訳サービス。

AI機械通訳とビデオ通訳、
AIによるリアルタイム字幕
を、アプリ1つで実現します。



さらに！透明ディスプレイを
使うことで窓口を洗練された
未来型の空間にアップグレード

導入成果

- ・KOTOBAL 導入後にホテル内で体調が悪くなってしまったタイ語を話されるお客様がいた際、オペレーターに繋いで 初動対応をしっかりとでき、救急車を呼んだ後に救急隊員の方への状況説明もスムーズに行えた。
- ・タブレット 1 台で 31 言語の対応が可能であることが、スタッフの安心感に繋がり、スタッフにも優しい環境作りを実現できた。

成功したポイント

- ・「AI 機械通訳」だけでなく、オペレーターによる「ビデオ通訳」もアプリ内で提供されていた。
- ・透明ディスプレイがアイキャッチになり、且つ多言語対応しているというアピールになった。

今後の展開予定

- ・導入顧客のコミュニケーション業務の可視化をすること。
- ・多言語通訳・多言語翻訳だけに留まらず、コミュニケーションフロー全体に入り込むワンストップツールとなること。