

■プレスリリース

平成27年10月22日

株式会社テレコメディア

訪日外国人向けの多言語電話通訳サービスを 東京都の委託を受けて都内宿泊施設を対象に開始

株式会社テレコメディア（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：橋本力哉、以下テレコメディア）は東京都の委託事業となる「宿泊施設向けコールセンターサービス運営」を受託いたしました。

本サービスは、近年増加傾向にある訪日外国人旅行者を対象に、滞在拠点となる宿泊施設に24時間対応の多言語電話通訳サービスを導入することで、言葉の壁によるコミュニケーションギャップを解消し、快適な日本国内での滞在及び観光をサポートするものです。

多言語電話通訳の分野で国内8,000テナントの導入実績を持つテレコメディアが都内宿泊施設を対象に、外国人旅行者との接客・対応シーンにおいて、電話を利用した通訳を行うことで意思疎通の円滑化を図り、お客さまへの的確な案内・誘導を実現します。

本サービスにより、外国人旅行者の言葉によるストレスを軽減し、また満足度の向上を図ることで、今後の更なる観光促進に貢献してまいります。

【運営期間】平成27年11月24日～平成28年3月31日

【利用時間】24時間対応

【利用宿泊施設】事前申請を受付けて承認された東京都内の宿泊施設（650施設）
（※650施設を超える申込みがあった場合は抽選となります）

【本サービスのお申込み、お問合せ】

宿泊施設向け多言語コールセンター事務局
〒171-0033 東京都豊島区高田 3-37-10 株式会社テレコメディア内
TEL：03-5952-2972 FAX：03-5952-2200
E-mail：tsuuyaku.tokyo@telecomedia.co.jp

【多言語電話通訳サービスに関するお問合せ、その他お問合せ】

株式会社テレコメディア 営業本部
〒171-0033 東京都豊島区高田 3-37-10
TEL：03-5952-2000 FAX：03-5952-2200
E-mail：ariyoshi@telecomedia.co.jp
担当：石間（いしま）、幸（ゆき）、有吉（ありよし）

テレコメディアは、訪日観光客の増加や2020年東京五輪開催に向けて、外国人旅行者が利用する宿泊施設、商業施設などで、言語バリアフリー化ツールとして意思疎通を円滑にする「多言語電話通訳サービス」の普及を加速させます。

2010年のサービス開始から、観光庁の免税店拡大方針を受けた委託型免税店制度の普及、東京都23区、地方自治体、警察、銀行などの金融機関、駅前商業施設、商店街、ホテル、鉄道、タクシー、チケット販売会社など幅広い業種分野で導入を進めてまいりました。

現在は全国300施設8,000テナントへの導入実績があり、2016年3月までに1,000施設2万テナントにまで拡大させます。

「多言語電話通訳サービス」は、利用先のスタッフなどが多言語通訳コールセンターに電話を掛けることで、電話を通して外国人旅行者と日本人スタッフがコミュニケーションをとることが出来るサービスツールです。現在ではその利用ニーズが法律事務所、大手メーカーの外国人労働者との通訳など多岐にわたっています。

多言語電話通訳コールセンターは365日稼働し24時間いつでも利用できます。英語、韓国語、中国語、タイ語の通訳スタッフを擁し、ポルトガル語、スペイン語にも対応可能な体制を整えています。

通訳時の対応品質が高いことに加え、着信応答率は98%と高水準を維持しており、導入先から高い評価を頂いております。(入電数は昨年対比で5倍に増加)

また、国内最大規模のスケールメリットを持ち、月数万円からの低価格を実現。コストメリットの高さも本サービスが選ばれるポイントとなっています。

今後は電話による通訳コールセンターサービスに加え、タブレット等を使用した映像通訳(テレビ電話通訳)を提供するなど、デバイスを問わずサービスを提供することで、インバウンド対応の多様化を図ってまいります。

以上