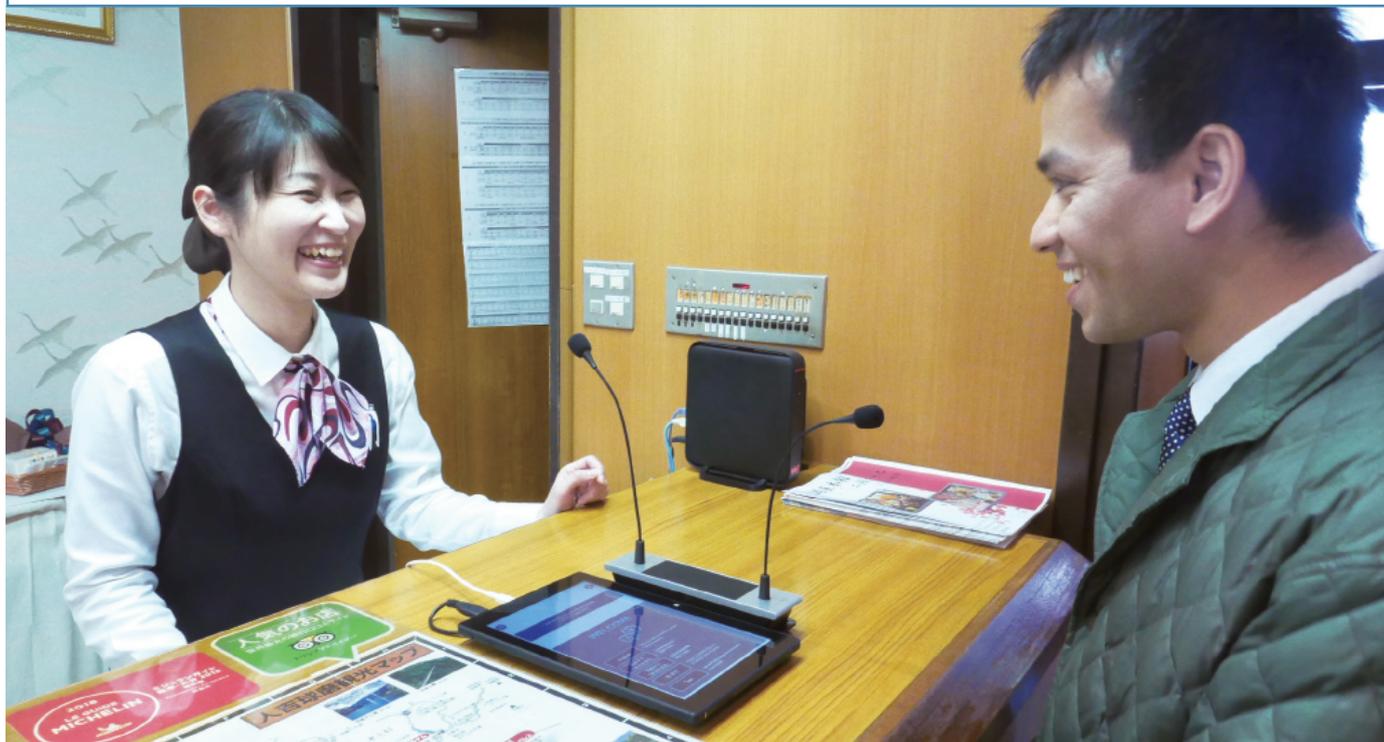


人吉温泉 鍋屋本館様
多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」

スタッフの誰もが外国からのお客様に自信をもって対応でき、外国人観光客も「安心して泊まれる」と好評です。



「対面ホンヤク」は相手の表情を見ながら会話ができます。

導入の背景

従来は外国人のお客様にスタッフの私用スマートフォン活用(翻訳ツール)などで対応、時間や手間を要し、他のお客様を待たせてしまうことが課題でした。

『西郷どん』ゆかりの地でもある熊本県人吉市。西郷隆盛が生まれた翌年の文政12年(1829年)創業の老舗旅館が、鍋屋本館様です。源泉かけ流しの天然温泉美肌の湯、全客室から球磨川と人吉城址を臨むことができる絶好のロケーションを誇り、創業から190余年の間に皇室や多くの著名人が宿泊されています。

日本遺産認定、アニメの聖地として年々、外国人観光客が増加

2015年には人吉球磨が日本遺産として認定され、また今年是人吉を舞台としたアニメ「夏目友人帳」のアジア各国での映画が上映されたことなどを追い風に、海外の旅行者からの注目が急速に高まっています。それに伴い、人吉温泉で最も歴史の深い旅館である鍋屋本館様にも、年々多くの外国人旅行者が宿泊するようになってきました。

簡単な英会話やスマートフォンの翻訳ツールでは対応に限界

従来の外国人旅行者への対応は、スタッフの私用スマートフォンの活用(翻訳ツール)や、簡単な英語でのやり取りで行っていました。しかし、それでは時間や手間を要し、他のお客様を待たせてしまうことが悩みの種でした。また、英語を話せるスタッフの退職もあり人員の確保が難しく、フロントをはじめ現場ではより一層、大きな課題として認識していました。



鍋屋本館様の外観



受付カウンターに設置されている「対面ホンヤク」

「対面ホンヤク」をはじめ、さまざまな翻訳機を比較検討

そんな折、鍋屋本館様は「対面ホンヤク」に出会い、デモンストレーションを経て実用試験を開始。この期間、他の翻訳機も同時に検討されていましたが、最終的に、外国人旅行者とのやり取りに上手く活用できることを実感し、ご採用いただきました。

採用の理由

お客様の表情を見ながら会話ができ、 伝える翻訳文を目で確認し、言い直して修正できるのも良い。

「対面ホンヤク」は実用試験期間中に以下のポイント进行评估して、ご採用いただきました。

1.専用マイク2本による対面式コミュニケーションでスムーズな会話を実現

従来使用していたスマートフォンの翻訳ツールでは、スタッフが端末のマイクに口を近づけて話し、その画面をお客様にお渡しして見せ、今度はお客様に話してもらい...という会話の方法でした。「対面ホンヤク」は、受付カウンターに据え置き形で、ボタンを押して端末から伸びているマイクに話すだけなので、会話がよりスムーズになりました。相手の表情を見ながら話ができるのが良い、とのコメントもいただいています。

2.翻訳結果を日本語で確認できるので、自信をもって会話できる

約10インチのタブレットに、スタッフが話した音声認識の結果と、翻訳の結果が文字で表示される点も評価いただいたポイントです。翻訳内容を日本語で確認しながら話ができるので、機械翻訳でも伝えたいことが正しく伝えられ、会話への自信ももたせてくれます。確認するまで相手に翻訳結果は表示されないため、仮に上手く訳せていなかった時でも、誤解を招くことなく言い直し、的確な情報提供が可能です。

お客様の声

外国人旅行者も安心して泊まれるという評判もあり、 リピーターも増えています。

「対面ホンヤク」を使い始めてからは、「いざとなったらこれがある」という安心感を持つことができます。また、今までは台湾、香港、中国からのお客様に対しては、スタッフもお客様も片言の英語でコミュニケーションを取るしかありませんでした。しかし今は「対面ホンヤク」で、台湾、香港、中国からのお客様ともしっかりと会話ができるようになっています。

先日、「ウナギを食べたい」というお客様の要望を「対面ホンヤク」で把握し、ご案内することができました。外国人旅行者も安心して泊まれるという評判もあり、リピーターも増えています。今後は、外国人旅行者に対し、人吉球磨の魅力をもっと伝えていきたいと思ひます。

やはり大事にしたいのは人と人のかかわり、まごころを持ったきめ細かいおもてなしです。

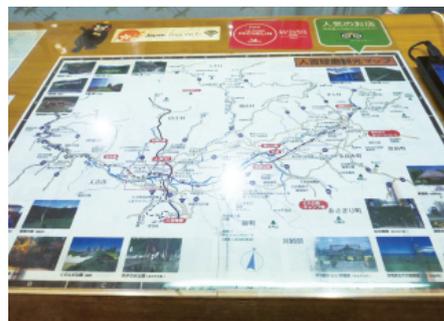
これからもパナソニックさんと一緒に、お客様サービスを充実させていきたいと思ひます。



お客様と向かい合って使用できます。



翻訳結果を確認してから相手に伝えられます。



既存のツールと組み合わせて、より丁寧な情報提供ができます。



鍋屋本館 スタッフの皆様

お問い合わせは

パナソニック
システムお客様ご相談センター

パナハ ヨイワ 受付：9時～17時30分
(土・日・祝祭日は受付のみ)
0120-878-410
携帯電話・PHSからもご利用いただけます(お問合せの内容によっては、担当窓口をご案内する場合がございます)。
ホームページからのお問い合わせは <https://panasonic.biz/cns/cs/cntctus/>



パナソニック株式会社 コネクティッドソリューションズ社 イノベーションセンター 〒224-8539 神奈川県横浜市都筑区佐江戸町600

●製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。●製品の定格およびデザインは予告なく変更する場合があります。
●実際の製品には、ご使用上の注意を表示しているものがあります。

IC-J4TH01

発行：2019.1