

西鉄グランドホテル様

多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」

外国からのお客様に、「伝わったか？」という不安がなくなり、より丁寧なおもてなしを実現。



導入の背景

インバウンドのお客様の増加で、英語だけでなく、それぞれの母国語での接客が必要になった。

クルーズ船寄港回数で3年連続日本一になるなど、アジアの拠点、九州の玄関として日本国内外から多くの旅行客が訪れる福岡。その福岡の中でも活気に溢れ多くの人で賑わう街、天神に構え、格調ある空間で半世紀にわたってお客様をおもてなししているのが、西鉄グランドホテル様です。1969年の開業以来、各スタッフのきめ細やかな接客でたくさんのお客様を迎えてきました。そんな中、ここ最近でスタッフが感じていたのは、インバウンドのお客様の増加です。世界各地からいらっしゃるお客様で、ロビーでは様々な言語が聞かれるようになりました。

近年、宿泊客の3~4割が外国人観光客、そのうち7~8割がアジア圏からのお客様で、簡単な英語だけでは対応できなくなっています。従来は英語を話せるスタッフを配備してきましたが、特に中国や韓国からのお客様には、それぞれの母国語で接客する必要が生じていました。多様化する言語に、スタッフの教育・対応は限界。そんな折、パナソニックの展示会で「対面ホンヤク」をご覧になり、導入を検討されました。



西鉄グランドホテル様のフロント



お客様と向かい合って翻訳内容を確認しながら会話できます。

採用の理由

お客様へのより丁寧なおもてなしを実現する 使いやすさと便利な機能

「対面ホンヤク」は以下のポイントを評価して、ご採用いただきました。

1. 専用マイク・大きな画面での確認で丁寧なおもてなし

お客様と向かい合って会話するフロントのカウンターやゲストリレーションカウンターで使用しています。スタッフ用とお客様用のマイクがあり、一緒に内容を確認できるタブレットがあることで、スマートフォンのアプリや小型端末よりも丁寧なおもてなしが可能、という評価をいただきました。また、翻訳内容を日本語で事前に確認できるのも、誤訳の防止に一役買っているそうです。

2. 導入後もバージョンアップにより翻訳精度や使い勝手が向上

「対面ホンヤク」で使うクラウドサーバー側の翻訳エンジンを定期的に更新しており、導入後もさらに翻訳精度が向上します。

また、便利な機能も追加され、地図や画像を簡単に音声で呼び出せる、表示した地図を簡単に印刷できるなど、より丁寧なおもてなしができるようになりました。



ゲストリレーションカウンターに置かれた「対面ホンヤク」



話した内容を翻訳した画面



定型文も必要なものを簡単に呼び出せます。

お客様の声

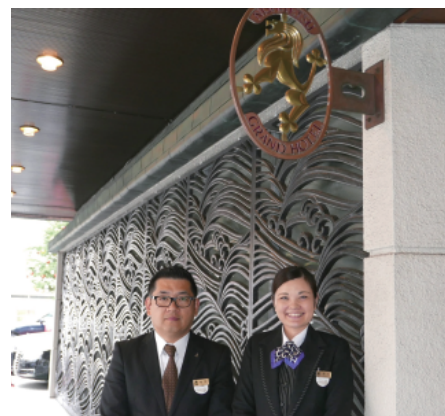
お客様に伝わったか? という不安がなくなり、 スタッフの誰もが安心して接客できるようになっています。

今までは外国からのお客様に、「伝えつもりになっていないだろうか?」、「伝わっただろうか?」と不安に思うことも多々ありましたが、「対面ホンヤク」を使用してからはその不安がなくなりました。一番活躍しているのは、体調不良のお客様への対応のケースです。スタッフが病状を確認し、病院へ伝えたり、病院を紹介したりしなければなりません。その時に、お客様の母国語で病状を聞くことができるのはとても助かります。また、周辺の観光案内で使用するシーンも多くなっています。今までは、多言語対応のできる「個人」に頼るやり方でしたが、今は誰もが「対面ホンヤク」を使って対応できるという安心感があります。

2019年に西鉄グランドホテルは50周年を迎えますが、これまでの歴史がお客様の信頼や伝統につながり、強みになっています。2019年のラグビーワールドカップや2020年の東京オリンピック・パラリンピック開催など、国際イベントが目白押しです。外国人旅行者からの人気が高まっている福岡の地で、お客様の期待に応えられるようにしていきたいと思っています。そのために、お客様とのコミュニケーションをしっかりと取ることが最も重要です。そのコミュニケーションで今まで伝えられていなかったことは、この「対面ホンヤク」で少しでも伝えられたらと思います。



西鉄グランドホテル様の外観。
2019年に50周年を迎えます。



西鉄グランドホテル
宿泊部 グランド宿泊担当 支配人 梅野様(左)
宿泊部 ゲストリレーションズ 彌永様(右)

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

0120-878-410 受付：9時～17時30分
(土・日・祝祭日は受付のみ)
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/>



●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-J4TH02

発行：2019.1