

株式会社トヨタレンタリース新大阪 関西空港店 様
 タブレット型多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」

使い方が分かりやすく、お客様との会話もスムーズ。



導入の背景

アジア圏からのお客様が増え、スタッフの専門分野ではない言語対応に課題がありました。

関西国際空港は大阪府の人工島に作られた完全24時間運用可能な海上空港で、2017年度の国際線における旅客数・着陸回数は成田国際空港に次ぐ第2位と非常に外国からのお客様の利用が多い空港です。その関西国際空港にある株式会社トヨタレンタリース新大阪 関西空港店様を利用されるお客様は、香港を中心に、欧州、マカオ、台湾、韓国など多くの国のお客様がご利用されています。

国際空港という場所柄、スタッフの語学能力は高く、現在は英語2名、中国語1名、韓国語1名、タイ語1名で外国人のお客様の対応を行っています。しかし外国語に堪能なスタッフが常時カウンターにいるわけではありません。これらのスタッフが不在の時や、別のお客様を対応している時などには、外国のお客様の対応に課題がありました。そのような時にでも外国のお客様に対応できるようにタブレット型多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」が導入されることになりました。



関西国際空港側にあるレンタカーカウンター入口



トヨタレンタカーのカウンターに並ぶアジア圏からのお客様

採用の理由

日本語での翻訳確認と使いやすさが評価されました。

カウンターに設置された「対面ホンヤク」は、お客様やスタッフがいつでも、簡単に使えるようになっています。「対面ホンヤク」はタブレット型のため、画面も大きく見やすく、情報提供にも使え、誰もが直感的に使用できるという点を評価いただきました。

また、レンタカー貸出の契約や保険などの説明時に専門的な用語も使用するため、正確に翻訳して伝えることが重要です。「対面ホンヤク」では、翻訳結果を日本語で確認することができるため、安心して利用することが出来ます。さらに、「定型文機能」や「マイフレーズ機能」を使い、業務でよく使うフレーズを事前に登録しておくことで、お客様と安心してスムーズな会話ができることも評価されました。



相手に伝える前に、翻訳結果を日本語で確認できる

対面ホンヤクの主な特長

- 1.. スピーカーマイク一体型タブレットによるカウンターでのおもてなし対応の実現
- 2.. 翻訳前後の内容確認機能による確実な相互意思伝達サポートの実現
- 3.. コミュニケーションサポート機能^(※)による外国人観光客おもてなし接客の実現

(※) 例えば、レンタカー業界で、よく使うフレーズ登録、翻訳機能と同時に音声による情報検索、画像/地図などの印刷機能、定型文検索機能など



スタッフが使い始めるとお客様もすぐに使用方法を理解

お客様の声



株式会社トヨタレンタリース新大阪 関西空港店
フロント 秦 昭宗様

「直感的に使えるわかりやすさが優れていると思います。」とおっしゃる
関西空港店 フロントの秦様

海外からいらっしゃるお客様のレンタカー利用が多いため、カウンターのスタッフは英語、中国語、韓国語、タイ語などそれぞれ対応可能なスタッフがおり、常に「対面ホンヤク」を使用するというわけではありません。外国語が堪能なスタッフが休憩の時や別のお客様を対応している時などに使用しています。当初、他社の小型の翻訳機も検討しましたが、使い方が直

感的ではなく、わかりにくいと感じました。しかし、パナソニックの「対面ホンヤク」はタブレット型のため直感的に操作ができ、適度なサイズと情報量により、スタッフだけではなく、お客様も簡単に使用できました。お客様の中には使い方を迷う場合もありますが、スタッフが実際に操作してみるとすぐに理解して、スムーズに会話が始まります。

レンタカーを貸出す時、手続きを完了されたお客様を別のスタッフが車までご案内する場合があります。そのスタッフも使えるような、店舗外に持ち出せる「対面ホンヤク」があれば、さらに便利だと思います。

◎音声認識や翻訳の精度は使用環境や翻訳内容に依存します。



レンタカー各社のカウンターが並ぶ関西国際空港1階のエアロプラザ


主な納入機器

- 対面ホンヤク 1式

<https://panasonic.biz/cns/invc/taimenhonyaku/>

お問い合わせは 〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目21番1号 汐留浜離宮ビル

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 システムソリューションズ ジャパン株式会社

 **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。（お問い合わ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。
- 本カタログ掲載商品の価格には、配送・設置調整費、工事費、使用済み商品の引き取り費等は含まれておりません。
- 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。

SSJ-JJ4D801-N4

発行：2019.3