

小松空港 北陸エアターミナルビル株式会社様
タブレット型多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」

外国語ができるスタッフを増やすことなく
多言語で観光案内を実現



導入の背景

石川県小松市の小松空港は、ソウル・上海・台北の3路線の旅客定期便に加え、台湾・中国・韓国・タイ・ハワイなど世界各地からの国際チャーター便が就航し、北陸の玄関口として、近年多くの外国人旅行客を迎え入れています。

この小松空港の到着口を出てすぐ目の前に、北陸エアターミナルビル様が運営する観光案内所があります。この観光案内所は、一定の機能条件を満たした「日本政府観光局認定外国人観光案内所」として、多くの外国のお客様のお問い合わせに対応しています。

近年、外国人旅行客が急増する中、観光案内所のスタッフの中で英語が堪能なスタッフは1名のみで、そのスタッフが不在な時など、外国のお客様とのコミュニケーションが課題となっていました。そのようなときに、外国語ができるスタッフを増やすことなく、多言語で観光案内ができるようにならないかご相談を頂きました。



小松空港内 観光案内所に設置



小松空港の外観

採用のポイント

今回、「対面ホンヤク」を採用いただいた最大のポイントは「窓口での使いやすさ」です。

窓口で対話しやすいようにマイクや画面が配置されている「対面ホンヤク」は、スタッフがカウンターを挟んでお客様と向き合って応対する際に、普段と変わらない姿勢で利用できます。お客様からも「カウンターの上に置いて自然な形で受け答えができるのでじっくりきた。」とコメントをいただきました。

スマートフォンの翻訳アプリや小型の翻訳機では、お客様と向かい合って対話するには使いにくいことや、画面が小さく翻訳結果が見えにくいことがあります。それに対して、「対面ホンヤク」は対面型で使いやすく、また、大きな画面と大きな文字で、しっかりとお客様に翻訳結果をお伝えすることができます。

窓口では、小松空港から金沢・福井・能登への交通手段や、宿泊先のホテルへの交通アクセス、また、空港内の設備(両替、ATM等)についての問合せが多く、これらのお問い合わせに対しても、地図を表示しながらご案内ができることも採用のポイントになりました。



地図を表示させながら会話も可能

お客様の声

小松空港に来ていただいたお客様には、せっかくの機会なので分からないことを尋ねられた時に答えたいと思います。また、オリンピック・パラリンピックなどのイベントをきっかけに来航者数が増えても、サービスレベルが下がらないようにしていきたいです。加えて、小松空港の職員だけでなく空港内で働く方々も、お困りの外国のお客様を見つけられた際には、観光案内所に誘導してもらえればと思っています。もしくは、他の事業者さんにも空港内で「対面ホンヤク」の使用を拡大していただき、サービスレベルがより向上すれば良いですね。実際に、空港内に構える警察派出所の方にも、困ったら使ってくださいと話をしています。

「対面ホンヤク」が、観光案内所だけでなく、空港全体のお役立ちの窓口になれば良いと思います。



北陸エアターミナルビル株式会社
取締役 東出様(左)
総務部 総務企画課長 澤守様(右)



背景のステンドグラスは小松市で毎年行われる「お旅祭り」がモチーフ



窓口で向かい合って話す場面に好適

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 〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号



●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-J4TH03

発行：2019.3