

事例No.40 翻訳アプリによる外国人観光客対応

農業・林業
漁業

事業所名 企業名	里創人 熊野倶楽部 公式ホームページ：http://www.kumanoclub.jp/				
所在地	熊野市	従業員数	60名	産業分類	宿泊業

建設業

【事例の詳細】

機能	外国語対応（翻訳）	使用 機器等	タブレット
取組 内容	<p>当ホテルでは、観光で来られる外国人のお客様に対して、90言語の音声翻訳ができる翻訳アプリを搭載したiPadを用いて接客を行っています。外国人のお客様へのコミュニケーションで困ったときに利用しています。</p>		
	 		
導入 プロセス	<p>当ホテルでも3年程前から外国人のお客様が増えています。外国人のお客様の対応には、なるべく多言語対応ができるスタッフが対応していたのですが、複数の外国人のお客様が同時に到着される場合もあり、接客スタッフから対応の充実を求める意見があがっていました。接客スタッフからのコミュニケーションはある程度準備できますが、複雑な会話や外国人のお客様からの問いかけのヒアリングには、自信が持てない場合もありました。これらのコミュニケーションにおける対応を会社全体で検討し、翻訳機能の付いたタブレットを導入しました。</p>		
成果 効果	<p>翻訳アプリの利用によって外国人のお客様の満足度向上につながっていると思います。タブレットは様々な言語に対応していますので、何かあっても対応できるという安心感から、自信を持って外国人のお客様への接客ができるようになりました。ただし一番大切なことはどんな状況でもお客様に笑顔で対応することです。外国人のお客様の動向をみながらタブレットを増やすことも視野に入れていますが、翻訳アプリ中心の接客になるのではなく、満足度向上のためのツールのひとつとして利用していきたいと考えています。</p>		

製造業

情報通信業

運輸業・郵便業

卸売業・小売業

金融業・保険業

飲食サービス業
宿泊業

生活関連サービス業・娯楽業

【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	

医療・福祉

その他