

瀬戸内国際芸術祭サポーターこえび隊 様

目的 通訳

業種 サービス

エリア 四国

従業員数 1,000名以上

「はなして翻訳」で
国際的イベントをサポート

香川県が瀬戸内海の島々を舞台に開催している瀬戸内国際芸術祭。その運営をボランティアでサポートするこえび隊は、12か国語に対応している翻訳アプリ「はなして翻訳」を導入。母国語しか話せない外国人ボランティアなどに活用してもらい、丁寧な接客を実現した。日本語が話せない外国人ボランティアも受付業務を一人で担当できるようになり、ボランティア活動が効率的になった。

導入サービス



はなして翻訳

導入前の
課題

- 1 母国語しか話せない外国人ボランティアなどの言葉の壁をなくし、丁寧な接客ができるようにしたい。
- 2 日本語が話せない外国人ボランティアは、日本人ボランティアとペアで活動していた。一人で担当するところに2名配置するので活動効率が悪かった。
- 3 言葉の壁があるボランティア同士はジェスチャーでやり取りする程度だったため、深い触れ合いができなかった。

BEFORE

導入後の
成果

- 1 「はなして翻訳」は12か国語に対応し、翻訳精度が高いので、言葉の壁がある外国人ボランティアも、丁寧な接客ができるようになった。
- 2 言葉の壁が解消されたことで、日本語が話せない外国人ボランティアも一人で受付業務を担当できる。ボランティア活動の効率がアップした。
- 3 ボランティア同士の会話にも「はなして翻訳」を活用することで、触れ合いが深まり、友好の輪が広がっている。

AFTER

お客さまの声

導入の
きっかけ

母国語しか話せない外国人ボランティアなどの言葉の壁をなくしたい

数年前から、こえび隊の活動がSNSなどで世界中に知られるようになり、海外からも「ボランティアに参加したい」という応募が増えていきます。前回の開催時は全ボランティアの約11%が海外から来た外国人ボランティアでした。

しかし、外国人ボランティアのなかには母国語しか話せない人など、言語の壁がある人もいます。そうした人はジェスチャーでやり取りしたり、受付業務の定型文が英語と中国語で書いてある紙を利用してコミュニケーションをとっていました。基本的な接客はそうした方法でできていましたが、作品の案内をするといったような丁寧な接客はできませんでした。

また、日本語が話せない外国人ボランティアには、日本人ボランティアがペアになり一緒に活動していました。一人で担当するところに2名配置するのは活動効率がよくありません。

一人でも丁寧な接客ができるようにするために「はなして翻訳」を導入しました。

Profile

2012年設立。瀬戸内海の小エビのように元気に明るく島々を飛び回れるようにと名付けられた。会期中は作品のご案内などを中心に活動。会期以外のときは、島の人々とアーティストをつなぐ活動や作品制作の手伝い、芸術祭のPR活動などを行う。



特定非営利活動法人
瀬戸内こえびネットワーク
笹川 尚子 氏



瀬戸内国際芸術祭サポーター
こえび隊
陳逸軒 氏



言葉の壁がある外国人ボランティアも丁寧な接客ができる いろいろな国のボランティア同士が触れ合いを深めている

こえび隊では「はなして翻訳」を導入し、言葉の壁がある外国人ボランティアに活用してもらっています。操作が簡単で、翻訳精度も高いと評判がよいです。

「はなして翻訳」は12か国語に対応しているので、いろいろな国のお客さまへの接客に使えます。定型文の翻訳が書いてある紙を使うよりも、丁寧な接客ができるようになりました。言葉の壁がある外国人ボランティアも受付業務を一人で担当しています。会期中、ボランティアの参加人数が少ない日もありますので、ボランティア活動の効率がアップして、とても助かります。

また、「はなして翻訳」はボランティア同士のコミュニケーションにも活用されています。以前はジェスチャーでやり取りする程度でしたが、導入後は、宿舎などでいろいろな国のボランティアが楽しい会話が盛り上がっているそうです。「はなして翻訳」のおかげで、言葉の壁があったボランティア同士の触れ合いが深まり、友好の輪が広がっています。



導入システムの概略図



営業担当者からのメッセージ



株式会社ドコモCS四国 法人営業部 法人営業担当 稲月 裕介

2010年にはじまった瀬戸内国際芸術祭を、第1回から支えてこられたのが「こえび隊」のみなさんです。島々に暮らす人々、さまざまな国のアーティストと観光客をつないできたのは、こえび隊のみなさんの「言葉の壁を超えて伝える心」ではないでしょうか。「はなして翻訳」でコミュニケーションのお役に立てたことを大変うれしく思います。国内で開催される国際的なイベントにおいて、外国からのボランティア参加者の増加が見込まれています。ドコモは「はなして翻訳」をはじめとするソリューションで、コミュニケーションのお役に立ちたいと思います。