

株式会社松屋様

目的

音声翻訳

業種

コンビニ・スーパー・百貨店

エリア

東京都

従業員数

1,001名以上

カスタマイズした「はなして翻訳」でサービス向上

訪日外国人の多い東京・銀座にある松屋銀座。英語や中国語以外のお客さまとも円滑なコミュニケーションをとるために「はなして翻訳」を導入し、機能をカスタマイズ。

百貨店業界特有の言葉も正確に翻訳してくれる上に、免税に関するフレーズが定型文機能に登録されているのでスムーズな接客ができる。

「はなして翻訳」があるという心の安心感が、言葉の壁を越えた積極的なお客さま対応を実現した。



導入サービス



はなして翻訳

導入前の課題

BEFORE

- 1 スタッフの半数ほどは英語を話せるが多言語への対応は難しかった。コミュニケーションがとれず、買い物をしないで立ち去るお客さまがいた。
- 2 外国人のお客さまとコミュニケーションがとれないためにスタッフから話しかけることができなくなり、消極的なお客さま対応になっていた。
- 3 外国人のお客さまへの対応を改善するためには翻訳ツールが必要だと思ったが、百貨店業界特有の言葉を正確に翻訳できるか不安だった。

導入後の成果

AFTER

- 1 お客さまがどの言語で話されても、お探しの商品や細かな要望が的確に把握でき、接客がスムーズになった。
- 2 消極的なお客さま対応になっていたスタッフも、「はなして翻訳」がある心の安心感から積極的なお客さま対応ができるようになった。
- 3 日本百貨店協会が監修したデータを登録したことで、百貨店業界特有の言葉も正確に翻訳。免税関係のルールも定型文で正しく説明できる。

お客さまの声

導入のきっかけ

多言語への対応ができず、買い物せずに立ち去るお客さまがいた
翻訳ツールが業界特有の言葉を正確に翻訳できるか不安だった

銀座はもともと訪日外国人の多い街で、松屋銀座にもいろいろな国の方がお見えになっていました。特に2010年以降、外務省が中国や東南アジアなどからの個人観光についてビザ発給緩和措置を実施してからは、にわかに、外国人のお客さまの来店が増えました。売場スタッフの半数ほどは英語を話せますが、多言語への対応となると難しく、うまくコミュニケーションがとれないために、買い物をさないうちに立ち去ってしまうお客さまもいらっしゃいました。また、そういうことがあるとスタッフも消極的なお客さま対応になってしまっていました。こうした状況を改善するには翻訳ツールが必要だと思いましたが、百貨店業界特有の言葉

がありますので、正確に翻訳できるか不安で導入には至っていませんでした。

そうしたなか、日本百貨店協会が外国人のお客さまの接客でよく使う言葉を集約し、翻訳データを監修。「はなして翻訳」に登録できるようにしました。それにより百貨店業界特有の言葉も正確に翻訳されますので導入しました。

Profile

松屋銀座は、創業150年の歴史を誇る株式会社松屋の本店。世界に名だたるインターナショナルブランドや日本の優れた商品をその背景にある価値や作り手の思いとともに、心のこもった「親切でいい」接客で提供している。



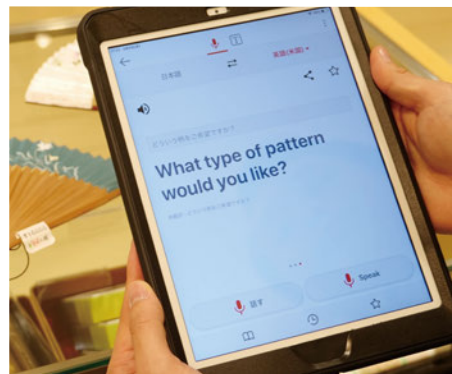


12か国語対応だから、どの言語でも接客はスムーズ 安心感があるので積極的なお客さま対応ができるようになった

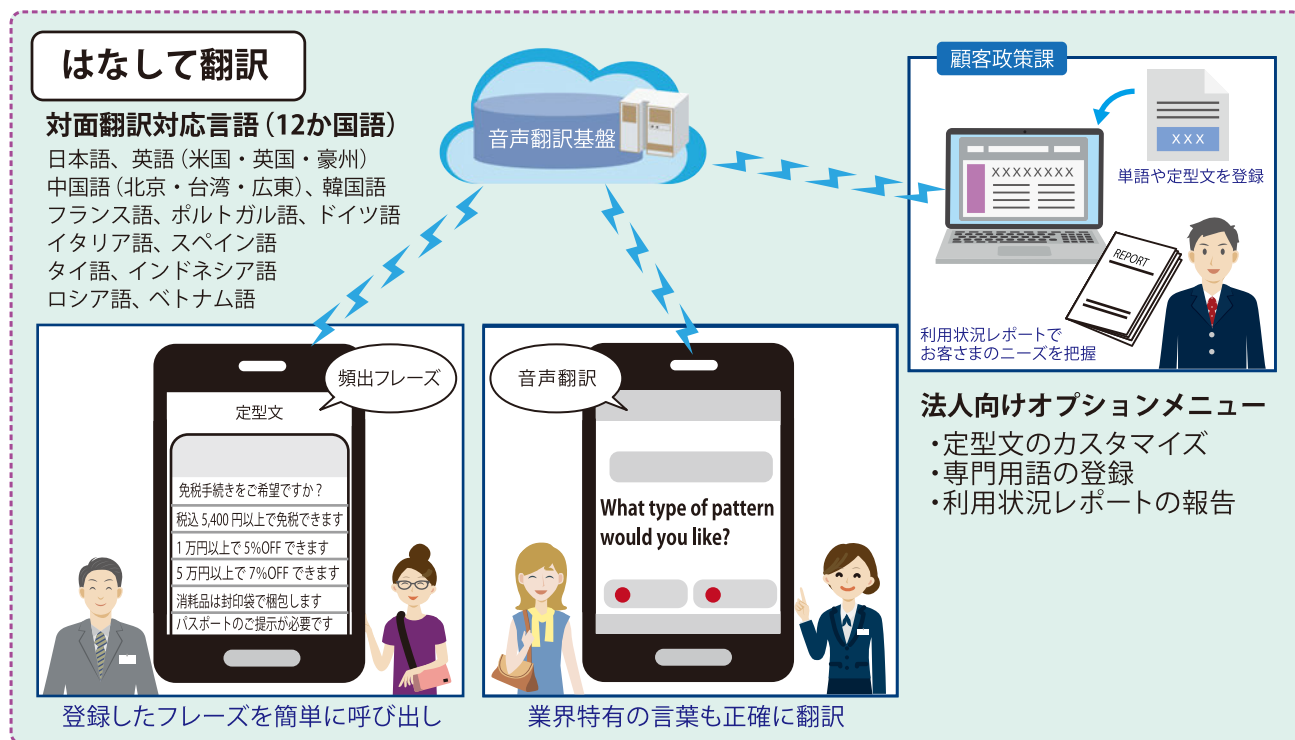
「はなして翻訳」導入後は、お客さまがどの言語でも、お探しの商品をご案内することができますし、細かなご要望も把握できますので、接客がスムーズになりました。お客さまも楽しそうにお買物をされていますので、とてもよかったと思います。

日本百貨店協会が監修した翻訳データで「はなして翻訳」をカスタマイズしているため、ブランド名やデザイナーの名称なども正確に翻訳してくれます。また、免税に関するフレーズが定型文機能にたくさん載っていますのでルールを正しく説明できます。

「はなして翻訳」の定型文は、担当する売場の商品特性に合わせて随時追加することができますので、より使いやすい形にバージョンアップされています。導入前は消極的なお客さま対応になっていたスタッフも、「はなして翻訳」がある心の安心感から積極的なお客さま対応ができるようになりました。今後は「はなして翻訳」の利用状況レポートから外国人のお客さまの声を汲み取り、接客やサービスの向上に活かしたいと考えています。



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 東京支店 法人営業部 第一法人営業 第一法人営業担当 主査 佐久間 芳宗

「はなして翻訳」の導入後、売場スタッフのみならずを対象にした勉強会を開催し、活用方法に慣れていただきました。「はなして翻訳」は百貨店業界特有の言葉も正確に翻訳しますし、対面翻訳は12か国語に対応していますので、外国人のお客さまに躊躇なくお声掛けができるようになったそうです。これからも株式会社松屋様のニーズをしっかり掴み、喜んでいただけるサービスをご提案していきたいと思っています。