

三和交通株式会社 様

目的 音声翻訳

業種 運輸

エリア 九州・沖縄

従業員数 301名～1,000名

「はなして翻訳 for Biz」で
新たなビジネスチャンスをつかむ

沖縄県那覇市を中心にタクシーの営業活動を展開している三和交通。県外から進出してきた競合他社との差別化を図るため、増加している外国人観光客とのコミュニケーションの円滑化を推進。音声翻訳アプリ「はなして翻訳 for Biz」を導入し、乗務員と外国人観光客との会話に活用。観光情報などの会話を楽しんだ外国人観光客が、次の移動の際にも三和交通を選んでくれることを狙っている。



導入サービス



はなして翻訳 for Biz

導入前の
課題

BEFORE

- 1 県外から大手タクシー会社が進出してきたため、売上が伸びなくなった。競合他社との差別化を図るため、独自のサービスを探していた。
- 2 増加している外国人観光客に乗車してもらいたいと思っていたが、外国語が話せない乗務員には外国人観光客を乗せることに懸念があった。
- 3 外国人観光客を乗せた際、会話をせず、告げられた目的地で降ろすだけになっていたため、三和交通をアピールすることができていなかった。

導入後の
成果

AFTER

- 1 「はなして翻訳 for Biz」は翻訳精度が高いので、外国人観光客も会話を楽しんでいる。三和交通のイメージアップにつながっている。
- 2 操作が簡単なので、外国語で話しかけられた時、すぐに利用できる。外国語が話せなくても、あんしんして外国人観光客を乗せることができる。
- 3 「はなして翻訳 for Biz」の定型文機能が会話のきっかけを作ってくれる。観光情報などを話して外国人観光客から喜ばれたことがある。

お客さまの声

導入の
きっかけ日本人のお客さまだけを対象にしては限度がある
外国人観光客をターゲットに加え、売上アップを図りたい

三和交通は沖縄県那覇市を中心に営業活動していますが、近年は県外から大手タクシー会社が進出してきたため、街を流しているだけの営業をやっているだけでは、売上が伸びなくなっています。そこで考え出したのが、拡大するインバウンド需要を取り込むというビジネス戦略です。海外から那覇市にやってくる年間約210万人の外国人観光客をターゲットに加えることにしました。

しかし、タクシーの乗務員には外国語を話せない人が多く、外国人観光客を乗せることに懸念がある人もいました。

ビジネスチャンスを拓くためにも、競合他社との差別化を図るためにも、外国人観光客と円滑に会話できるようにならなくてはならないと考え、言葉の壁をなくすツールを探していました。

Profile

1962年設立。現在は沖縄県那覇市を中心に6つの営業所があり、県内の同業者の中では最多の259台の車両を保有。移動手段として利用されるタクシー業務に加え、世界遺産に登録されたグスク(城)や美しい海を巡る観光プランも実施している。

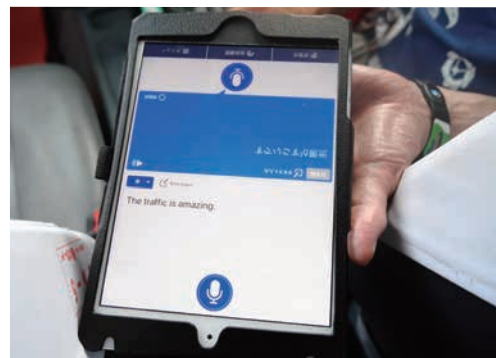
三和交通株式会社
取締役総務部長
金城 唯佐雄氏三和交通株式会社
営業アドバイザー
泉澤 謙氏三和交通株式会社
乗務員
名嘉山 浩美氏



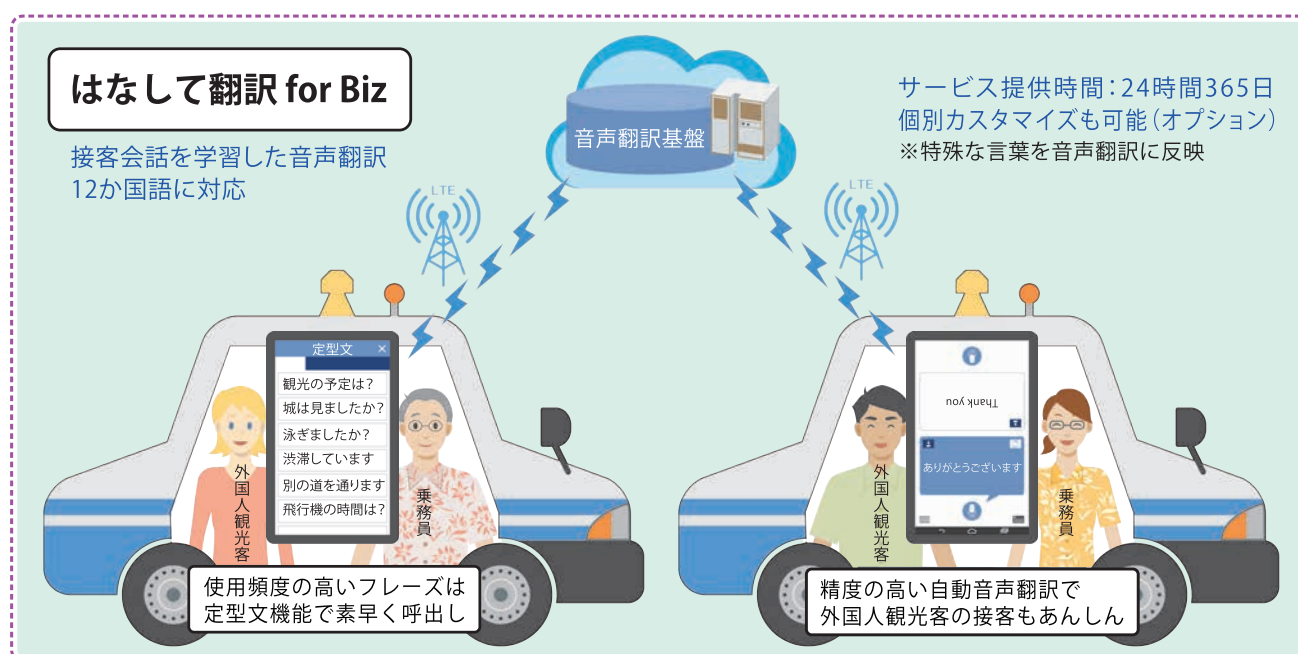
精度の高い音声翻訳で外国人観光客との会話が弾む 定型文機能の活用で、話かける回数が増加

「はなして翻訳 for Biz」は12か国語に対応し、しかも翻訳精度が高いので、外国語が話せない乗務員もあんしんして外国人観光客を乗せることができるようになったと言っています。以前、無料の翻訳アプリを使用したことがありますが、広告が表示されるので操作中にストレスを感じると乗務員から言われました。「はなして翻訳 for Biz」はそうしたストレスがなく、操作も簡単ですので、年配の乗務員にも好評です。外国人観光客も楽しんで使ってくださっています。

「はなして翻訳 for Biz」の定型文機能には観光情報や道路状況のフレーズを登録しています。タップするだけでそのフレーズが使えますので、外国人観光客に話しかける回数が増えたと言っています。また、よく使うフレーズをお気に入り登録しておけば、それが定型文として利用できるので便利だという声もあります。会話をした外国人観光客から乗務員に感謝の言葉をいただくこともあり、「はなして翻訳 for Biz」の導入が三和交通のイメージアップにつながっています。



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NTTドコモ 法人ビジネス本部 沖縄振興推進室 原田 理絵子

タクシー車内におけるご高齢の乗務員様と外国人観光客とのコミュニケーションツールとしてご提案いたしました。翻訳サービスとしてだけでなく、定型文機能を活用した「観光案内」によるおもてなし要素が外国人観光客にも喜ばれています。沖縄の観光振興につながるサービスをこれからもご提案していきたいと思っております。



ビジどこ タブレット向け電子コンテンツアプリ



「ビジどこ」は、あなたの仕事をもっとスマートになるビジネス情報を発信するアプリです。動画など、アプリならではの機能を活かした多彩なビジュアル表現でお届けします。

ドコモのホームページ 法人のお客さま

<https://www.nttdocomo.co.jp/biz/>