

## 株式会社ツルハホールディングス様

目的

音声翻訳

業種

小売・卸売り(その他)

エリア

北海道

従業員数

1,001名以上

「はなして翻訳」で  
グレードアップした接客販売

「ツルハドラッグ」や「くすりの福太郎」などのグループ会社を経営支援する株式会社ツルハホールディングスは、来店する外国人観光客の増加に対応するため「はなして翻訳」を導入。配置された店舗では12か国語対応の音声翻訳を活用し、外国語が話せないスタッフも言葉の壁を越え、ていねいな接客でお客さまに対応している。

また、お客さまの利便性向上と接客の効率化のため、「はなして翻訳」の定型文機能に、接客でよく使うフレーズをあらかじめ登録。スピーディーな接客を実現した。



## 導入サービス



## はなして翻訳

## 導入前の課題

BEFORE

- 1 来店する外国人観光客が増加。外国語が話せるスタッフを配置したが、不在のときやマスターしている言語が違うときにコミュニケーションがとれない。
- 2 お客さまの利便性向上と接客の効率化を図るため、多言語に対応した翻訳端末が必要だった。
- 3 大勢の外国人観光客が同時に来店するので素早い対応が必要。医薬品などの紹介を簡単な操作で正確に翻訳するサービスを探していた。

## 導入後の成果

AFTER

- 1 「はなして翻訳」でスタッフ全員が来店する外国人観光客に対応。言葉の壁を越えて、コミュニケーションがとれるようになった。
- 2 12か国語に対応しているので、来店した外国人観光客が話す言語にすぐに切り替えて使える。お客さまの利便性と接客の効率がアップした。
- 3 簡単な操作で医薬品などの紹介を正確に翻訳。接客でよく使うフレーズをあらかじめ登録できるので、スピーディーな接客ができるようになった。

## お客さまの声

## 導入のきっかけ

外国人観光客の来店が増え、マンパワーでは対処できない  
操作が簡単で精度の高い翻訳端末が必要だった

近年、外国人観光客がたくさん来日されるようになり、当社の店舗にも大勢来店されます。対策として外国語が話せるスタッフを配置していますが、そのスタッフが不在であったり、マスターしている言語が違ったりすると、うまくコミュニケーションがとれないために、買い物されずにそのまま帰られるという方が時々いらっしゃいました。

お客さまの利便性向上と接客の効率化を図るため、多言語に対応した翻訳端末の導入を検討し、いろいろなサービスを比較しました。その際、注目したのは操作性と精度の高さです。大勢の外国人観光客が同時に来店しますので、操作が煩雑ですとお客さまをお待たせ

することになりますし、そもそもスタッフが使用なくなります。また、取扱っている商品が医薬品や化粧品ですので、正確に翻訳してくれることは絶対条件でした。何回もテストをした結果、「はなして翻訳」が一番スムーズに操作でき、医薬品などの紹介を正確に翻訳してくれましたので導入することにしました。

## Profile

1929年創業。「お客さまの生活に豊かさと余裕を提供する」という理念のもとに、地域医療の担い手として、より身近で、あんしんできるサービスを提供。グループ全体としては、海外・国内・フランチャイズを合わせ、約2,100店舗を展開(2019年5月時点)。



株式会社ツルハホールディングス  
執行役員 兼 経営戦略本部長  
村上 誠 氏



株式会社ツルハ  
インバウンド事業部 部長  
張 文競 氏



株式会社ツルハ  
北広島大曲店 店長  
神田 拓哉 氏



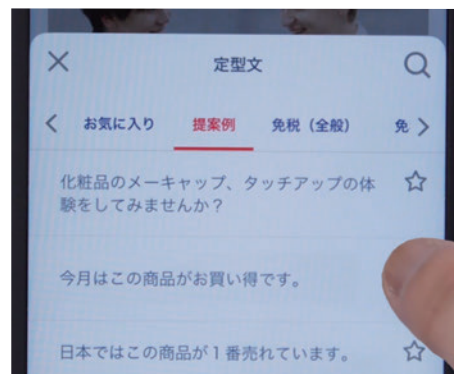
株式会社ツルハ  
北広島大曲店 店長代行  
堀内 明美 氏



## 操作が簡単なのでスタッフ全員が外国人観光客に対応できる 精度の高い翻訳と便利な定型文機能で接客効率がアップ

「はなして翻訳」は操作が簡単ですので、店舗にいるスタッフ全員が、来店した外国人観光客への対応ができるようになりました。「はなして翻訳」は12か国語に対応しているので、お客さまが話す言語にすぐに切り替えて使っています。商品の説明なども正確に翻訳してくれますので、言葉の壁を越えてコミュニケーションがとれます。お探しの商品を見つけて差し上げられたときはとても喜んでいただけますし、スタッフ自身もうれしく感じているそうです。外国語が話せないスタッフも「はなして翻訳」があるおかげで、気軽に声をかけられるようになりました。結果、販売力向上につながっていると思っています。

「はなして翻訳」の定型文機能には、接客でよく使うフレーズやおすすめ商品の特征紹介などをあらかじめ登録してあります。その機能を活用することで翻訳しながらの接客がスピーディーにできます。また、日常の接客で頻繁に使っているフレーズを追加登録していますので、接客の効率がよくなっています。今後はプライベートブランドの特征紹介も定型文に登録して説明しようと考えています。



### 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NTTドコモ 北海道支社 法人営業部 法人営業担当 主査 大竹 隆

ツルハホールディングス様においては、来店する外国人観光客のさらなる増加を見据えて、外国人スタッフの手薄な店舗に「はなして翻訳」を導入していただきました。店舗スタッフのみなさまは「はなして翻訳」で言葉の壁を越え、外国人観光客にもツルハドラッグ様の強みである「ていねいな接客」を存分に発揮されています。今後は戦略的活用についても積極的にお手伝いしていきたいと思っています。