

# みるみる ワールド通訳サービス

24時間  
365日対応

高精細映像・音声で  
リアルタイム通訳

業界最多  
7言語+手話

フォーラム フロンティア ネットワーク(株)

## ハイクオリティ・低コストで 外国人対応の不安を解消するシステム

レジャーホテルが外国人旅行者取り込みを図るうえで、いちばんのネックとなるのが言語対応。なかでも、訪日外国人の多くを占める中国や韓国などアジア圏の言語対応に不安を感じるホテルオーナーは多い。そうした不安を解消するために、昨今ではさまざまな翻訳・通訳サービスが登場してきているが、そこで求められるのは多言語対応、正確な翻訳能力、利用客にストレスを感じさせない円滑なコミュニケーション、そしてホテルという営業形態に適した24時間のサービス体制だ。

進化系VOD「みるみる」をはじめとする各種システムで高い評価を受けているフォーラム フロンティア ネットワーク(株) (FFN) が、レジャーホテル向けのこ

の10月からサービス提供を開始した「みるみるワールド通訳サービス」は、タブレット端末iPadを利用することで、映像と音声を通じて専任の通訳オペレータがホテル利用客と直接コミュニケーションをとるシステム。24時間365日利用可能で、ホテルスタッフの負担軽減とホテルオーナーの不安解消に大いに役立つ。

「既存の通訳サービスはどれも一長一短で、ホテルという接客業に求められるクオリティを完全に満たしているとは言い難いのが現状です」とFFN代表取締役渡邊敏樹氏。同社が提供するサービスでは、他の通信会社などが提供する代表的な通訳サービスと比べても、ソフト面＝通訳対応のクオリティ（多言語対応、正確な翻訳など）とハード面＝システムのクオリティ（高精細の映像・音声など）において高水準のサービスを、安価で提供できるものである（図表1）。



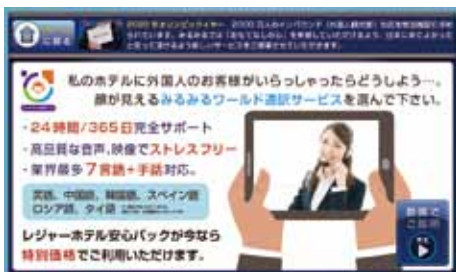
フォーラム フロンティア ネットワーク(株)  
代表取締役 渡邊敏樹氏

### ●中国語、韓国語、英語など 業界最多7言語+手話に対応

同サービスでは、需要が多い中国語、韓国語、英語のほか、スペイン語、ポルトガル語、ロシア語、タイ語の全7言語に通訳対応。また、手話にも対応している。※ロシア語、タイ語は平日9～18時。

### ●簡単操作でコールセンターに接続 映像と音声でリアルタイム通訳

iPad画面にタッチするだけでコールセ



英語による案内を表示した  
TOP画面

通訳と利用客、ホテルスタッフが、高精細の映像と音声でフェイス・トゥ・フェイスでつながり、リアルタイム通訳が可能

画面にタッチするだけですぐにコールセンターにつながる簡単操作。Wi-Fi環境下なら、客室でも駐車場でも、どこでも利用可能



## CASE STUDY

# ホテルニューバ

[兵庫県姫路市]

COO 沢井 健二郎氏



フロントに設置し、外国人旅行者の取り込みに力を入れている

ンターにつながる簡単操作。次の瞬間には通訳の顔が画面に映し出され、映像と音声をとおしてフェイス・トゥ・フェイスで直接会話ができる。iPadを手にしたホテルスタッフと通訳、利用客との3者での会話もスムーズに行なえる。

「例えば、「ガイドブックによる周辺スポットの説明」や「室内機器の操作方法」など、言葉だけでは伝わりにくいことも、動画と静止画を共有できる高精細の映像と音声を通して現物共有しながら説明できます」(渡邊社長)

### ●高画質・高音質を保証する 信頼性の高いシステム採用

同サービスにおいては、国内でWeb会議・テレビ会議のクラウドサービスシェアNo1のIT会社と提携し、「xSyncPrime」という基本システムを採用している。国内メーカー製「URATA-V」システムを利用したこの基本システムは、すでに20年ほど前から各種医療・教育機関に導入されており高い評価を得ており、信頼性は折り紙付きだ。

図表1 他社通訳サービスとの比較

	みるみるワールド 通訳サービス	電話通訳	映像通訳 A	映像通訳 B
価格	従量制	従量・定額制	定額制 (3万6,000円コース)	定額制 昼のみ1万5,000円、 24時間2万5,000円
対応言語	○ 7言語+手話	△ 3~5言語	△ 3~5言語	△ 5言語
基本システム	xSyncPrime Web会議システムNo.1	○ 専用コールセンターシステム	× FaceTime (一般向けアプリソフト)	○ Webカメラ利用
通訳オペレータ映像	○	×	○	○
音質	○ クリア、途切れない	△ 音声帯域狭く、こもった音	△ 音声切れがある	△ 音声切れがある
映像共有	○ カメラ+静止画共有	×	△ 静止画共有できない	△ 静止画共有できない
ネットワーク・帯域	○ 低帯域 (256kbps) 揺らぎに強い	—	△ 1~2Mbps必要	△

図表2 みるみるワールド通訳サービスの料金体系

(料金はいずれも税別)

ホテルアカウント	ルームアカウント	端末レンタル代	通訳利用料
通常月額14,800円 みるみるユーザーなら 月額8,800円/1ホテル いまなら導入初月は無料で ご利用いただけます。	通常月額280円/1室 みるみるユーザーなら 月額0円/1室	月額1,480円/1台 お持ちのiPadにてご利用の 場合は、本料金は不要	253円/1分

※事前申請すると、同一オーナー・グループ間での設置先ホテルを途中で変更することも可能となる

姫路市は、世界遺産・姫路城という世界的な観光資源を擁し、外国人観光客にも人気のエリアです。当ホテルでも、数はまだ少ないですが外国人のお客さまがご利用されることもありました。外国語にスタッフが対応できないという課題がありました。今後、ますます国内へのインバウンド観光客が増えていくなかで、当ホテルとしても新しいお客さまを積極的に取り込んでいけるよう「みるみる

ワールド翻訳サービス」を導入しました。

現在は主にフロントに設置していますが、タブレットなのでルームでも駐車場でも何かあれば簡単に持ち運びでき、操作もお客さまに言語を選んでもらうだけでコールセンターにつながるのでもとても使いやすいです。「みるみるワールド翻訳サービス」を導入したことで、スタッフも安心して接客できるようにになりました。

### ●持ち運び可能なiPadでのサービス Wi-Fi環境下なら場所を選ばない

iPadを介したサービスなので、Wi-Fi環境下ならフロントに限らずどこでもサービス提供が可能。客室や駐車場などに持ち運び、その場でコールセンターに接続。利用客の疑問や問題を即座に解消する。

### ●使ったぶんだけ費用が発生 安心の完全従量制料金設定

同サービスの料金体系は図表2のとおり

り。「みるみる」システムの導入ユーザーには特別料金を設けているほか、従量制としているので利用頻度が少なければそれだけ料金も安くすむ。たとえば月に20分利用したとすると、月額1万5,000円程度(みるみるユーザー、端末1台レンタルの場合)。自前のiPadを利用することも可能で、さらに料金を抑えられる。

「他社の通訳サービスは定額制が一般的ですが、多くは時間制限があり、超過すると従量制になるので、結果的に割高になるケースが多い。従量制のほうが安心してご利用いただけます」と渡邊社長。

そもそも高画質・高音質で円滑なコミュニケーションがとれれば、通話時間自体は短くてすむ。クオリティの高いシステムゆえに、従量制のほうがランニングコストを抑えられ、より安価で「安心を買う」ことができるわけだ。

\*

これまで自社での企画・開発にこだわってきたFFNだが、今後は他社と連携して優良なシステムを見だし、レジャーホテルに最適な形にカスタマイズして提供するというサービスも行っていくという。

フォーラム フロントア ネットワーク(株)  
東京都千代田区飯田橋1-12-15  
TEL.03-3262-5070  
http://www.ff-network.com