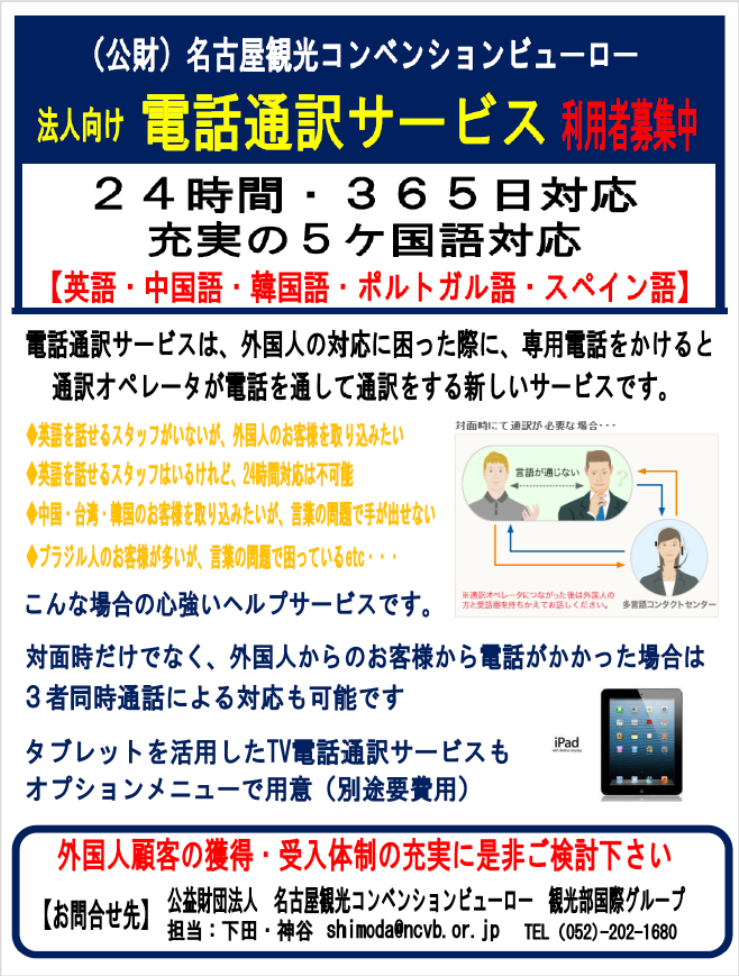
電話通訳で外国人客をサポート、名古屋観光を快適に

24 時間５カ国語対応、百貨店や地下街、ホテル等 22 施設で利用
名古屋観光コンベンションビューロー、訪日客へのサービス向上図る

訪れる外国人旅行者が増えるにつれて課題となるのか？「言葉の壁」。公益社団法人「名古屋観光コンベンションビューロー」（名古屋ＣＶＢ）が 2014 年４月から始めた「電話通訳サービス」は、こうした「言葉の壁」を感じることなくコミュニケーションが図れると、好評だ。

「電話通訳サービス」は外国人旅行者に対しての消費税の免税対象が 2014 年 10 月から拡大され、商業施設では外国人客誘客につながる新たな商機になると期待感が高まっている。この追い風もあり、百貨店やホテルを始めレンタカー会社など 22 施設が「電話通訳サービス」を導入した。

名古屋市内の有名百貨店では、中国人旅行者の「お年寄り向けのお菓子が欲しいが、どれが良いか？！」という問い合わせを受け、十分なコミュニケーションが困難と判断した店員が取り出したのは「電話通訳サービス」の案内文。「電話を使った通訳サービスを利用します」と英語や中国語など５カ国語で書かれた案内文を見せて、外国人客の同意を得た後、店員は専用ダイヤルに電話。外国人客と店員が電話機を交互に手渡しながら通訳オペレーターを介して会話を進め、和菓子、洋菓子の好みを聞いた上で店員は最終的にカステラを提案し、外国人客は納得してこれを購入した。



電話通訳サービス （リーフレット）
※名古屋観光コンベンションビューロー提供

専用の通訳を置かないのでコストも手間も省けるとあって企業にとってもメリットは大きい。名古屋市内の百貨店は「電話通訳サービスの主な利用シーンは商品説明と支払い時です。通訳サービスを導入してからは商品説明を聞いて納得して購入いただいています。カード決済時には待ち時間が発生し不安になるお客様がいらっしゃいましたが、通訳のお陰でスムーズに買い物ができるので不安もなくなってきているようです」と効果を語る。

利用には名古屋ＣＶＢへの登録が必要で 1 施設ごとに定額の利用料がかかる。英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の５カ国語に対応し 24 時間 365 日利用できるため、宿泊施設での夜間の急病など緊急時にも安心だ。オプションメニューとして、タブレット端末を使ったＴＶ電話通訳サービスも用意。タブレット端末での通訳サービスは「お互いの顔を見ながら、より細かな観光情報を提供しています」と名古屋ＣＶＢは言う。

免税対象の拡大でこれまで対象外だった飲料品や化粧品なども免税対象になり、各百貨店は免税カウンターを増設するなど対応を強化しており、名古屋市内の百貨店でも免税品販売の伸びに伴い通訳サービスの利用も増加する見込み。名古屋ＣＶＢは「最近、タイ語のニーズも高まっており、通訳サービスにタイ語の追加を検討しています」と対応言語拡大に意欲的だ。公益社団法人による電話通訳サービスは全国的にも珍しい試みで、「名古屋モデル」として全国への広がりも期待される。

問い合わせ先

事　業　主　体　：公益社団法人 名古屋観光コンベンションビューロー
国際グループ（下田・神谷）
Ｔ　Ｅ　Ｌ　：052-202-1680