

誰でも簡単に多言語接客。緊急災害放送機能も搭載した インバウンド向け接客アプリ

接客者と外国人利用者が、画面に例示された文章を互いにタッチすることで、外国語と日本語が音声で流れるという簡単な操作で、多言語会話が可能な翻訳アプリが、2016年10月からホテル版・旅館版、11月からレストラン版、2017年3月からヘアサロン版がリリースされました。

例えば宿泊施設なら「チェックイン」「フロント対応」「館内説明」など、その業種ごとのシチュエーションを選択すると、「チェックインは14:00からとなっています」など、よく使われる定型文が複数パターンで表示されます。外国人利用者側からの返事も同様に複数のパターンが表示されるので、一方的に情報を伝えるだけでなく、実際の会話と同様のやりとりができます。

2016年12月のアップデートでは、音声認識で会話パターンを検索する機能も加わり、よりスピーディな接客対応が可能になりました。外国人利用者の名前を書いてもらうための手書き機能も搭載しています。

費用や営業時間、施設の説明などの可変部分は、カスタム機能で設定することができ、定型文にない会話を追加したい場合も、アプリ内からリクエストを送信できます。標準では英語、中国語(簡体字、繁体字)、韓国語、タイ語の5言語対応で、追加要望によって58言語まで対応可能とのことです。



多言語接客アプリの画面サンプル

また、同アプリには宿泊施設向けの多言語緊急災害放送機能も付随しています。「地震発生中」「地震発生直後」「緊急避難」「初動対応」等のシチュエーションごとに想定される定型文が収録されており、携帯端末をスピーカーに繋いだり館内放送のマイクに向ける事で、放送用として使用することができます。

アプリはオフラインで使用できるので、災害によって電波状況が悪い時などでも使用可能です。多言語緊急災害放送機能は英語、中国語、韓国語、タイ語に対応しています。



「talkapp-i(トーカッピ)」 <https://talkapp-i.com/>