

日本郵便株式会社 京都中央郵便局様 タブレット型多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」

訪日外国人旅行者へおもてなしをスマートにサポートする多言語翻訳機を導入



日本郵便株式会社の手ぶら観光サービスで「対面ホンヤク」を利用

概要と特長

日本有数の観光地である京都は「平成 28 年京都観光総合調査」によると、2016 年 1 月から 12 月までの 1 年間に京都市を訪れた観光客数は 5522 万人で、3 年連続で 5500 万人超となりました。宿泊客数は 1415 万人で過去最高、外国人宿泊数も 318 万人と過去最高を記録しました。

このような背景から、日本郵便株式会社様では、訪日外国人旅行者をはじめ、多くの方に手ぶらで京都観光を楽しんでいただけるよう、JR 京都駅に隣接する京都中央郵便局に専用カウンターを設置し、手荷物の一時預かり及び宿泊施設への配送サービス（手ぶら観光サービス）を 2017 年 12 月 1 日より開始しました。

訪日外国人旅行者の利用が多く見込まれ、おもてなしをスマートにサポートするため多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」が導入されました。



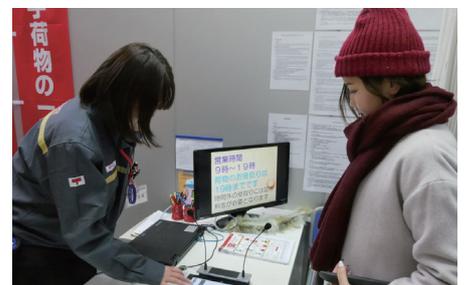
京都駅の横にある京都中央郵便局



「手ぶら観光サービス」を利用する訪日外国人旅行者



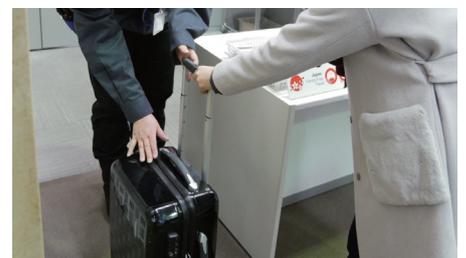
国内第1号となった多言語音声翻訳サービス「対面ホンヤク」



「対面ホンヤク」を利用しおもてなしをスマートにサポート

京都中央郵便局には手ぶら観光サービスの利用以外でも外国のお客様が来局されますが、外国語が堪能な社員が少なく、片言の英語や身振りに対応していたため、難しい説明などに時間を要することが課題となっていました。

そこで、手ぶら観光サービス開始と同時に、「対面ホンヤク」をカウンターに設置し、翻訳が必要な時に使用されています。導入のポイントとなったのは、周囲の雑音に影響されず、正しく音声認識ができること、翻訳前後の内容を確認できること、ハンズフリーでスムーズな接客が可能な点です。



手荷物を預けて身軽に京都観光へ

「対面ホンヤク」は、翻訳サーバーとインターネットで通信することで、話した言葉を翻訳することが可能。

定型文翻訳にも対応し、応対業務によく使われるフレーズを約 200 文章登録しているの、一覧表から選ぶだけで簡単に外国語での案内が可能です。日本語、英語、中国語(簡体/繁体)、韓国語、タイ語に対応した翻訳を実施しています。

<対面ホンヤクの主な特長>

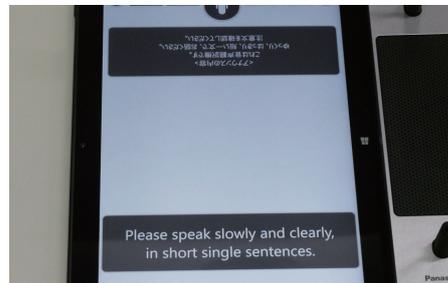
1. スタンドマイク一体型タブレットによるカウンターでのおもてなし対応の実現
2. 翻訳前後の内容確認機能による確実な相互意思伝達サポートを実現
3. コミュニケーションサポート機能による外国人観光客おもてなし接客を実現(良く使うフレーズ登録、翻訳機能と同時に音声による情報検索)



手ぶら観光サービスのカウンターに設置された「対面ホンヤク」



日本語、英語、中国語(簡体/繁体)、韓国語、タイ語に対応した翻訳サービスを提供



話した内容を翻訳した画面

お客様の声

京都中央郵便局では、繁忙期に JR 京都駅周辺のコインロッカーや既存の手荷物預かり所が満杯になることを把握した若手社員が、郵便局の空きスペースを活用した手荷物一時預かりを発売し、「手ぶら観光サービス」の実施につながりました。

京都中央郵便局は、Airmail や記念切手の購入、外国への荷物の発送、ATM の利用など、多くの訪日外国人旅行者が来局されます。局には外国語を話せる社員は数名いますが、基本的には簡単な会話と身振り手振りで対応していました。今回、スマホに翻訳アプリを入れることも検討しましたが、翻訳内容を確認できるなどの理由で「対面ホンヤク」を導入することにしました。導入して感じたことは、「対面ホンヤク」がなければ、「手ぶら観光サービス」をスムーズに運営することができなかったと思います。翻訳機があることが非常に心強く、だれが窓口担当になっても対応できるという安心感があります。現在、客層の 5 割が外国人旅行者なので、英語・中国語の更なる翻訳精度の向上と、長い会話での翻訳など機能の向上に期待しています。



日本郵便株式会社
京都中央郵便局 川畑様(左)
日本郵便株式会社
本社 郵便・物流営業部 中永様(右)

主な納入機器ソリューション

- 対面ホンヤク、MVNOサービス(ルーター含む)×1式

お問い合わせは 〒104-0061 東京都中央区銀座6丁目21番1号 汐留浜離宮ビル

パナソニック システムお客様ご相談センター
パナソニック システムソリューションズ ジャパン株式会社

0120-878-410 受付: 9時~17時30分(土・日・祝祭日は受付のみ)
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。(お問い合わせの内容によっては担当窓口をご案内する場合がございます)

ホームページからのお問い合わせは <https://panasonic.biz/cns/cs/cntctus/>

- 製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。●製品の定格およびデザインは予告なく変更する場合があります。
- 本カタログ掲載商品の価格には、配送・設置調整費、工事費、使用済み商品の引き取り費等は含まれておりません。
- 実際の製品には、ご使用上の注意を表示しているものがあります。

SSJ-JJ4D801-8

発行: 2018.8