

バスターミナルでの案内用
多言語通訳サービス導入事例

決定流通ソリューション

RICOH多言語通訳サービス

お客様プロフィール

業 態：サービス業（警備）
設置拠点：バスターミナル
提案部門：警備部門



商談のきっかけ

多角経営で事業を展開されているお客様で警備業務を請負っているバスターミナルへの訪日外国人利用が増え、道順や場所を尋ねられることが多いという情報から提案を開始

現状・問題点・お困りごと・関心事・課題

- ①訪日外国人で特にアジア系の方々が施設に立ち寄られ、バスターミナルから目的地までの行き方やバスターミナル以外の周辺案内を尋ねられることが多くなってきた。
- ②外国人の方の要望にホスピタリティを持ってスムーズに対応し満足度を向上させたい
- ③警備の人員が多言語に対応するため、常に携帯できるシステムにしたい

ご提案前

訪日外国人の利用が増え、バスターミナルでの迷子や細かい質問で対応に苦慮している



ご提案内容

RICOH多言語通訳サービス



- ①導入しやすい定額制・従量制など豊富な料金体系
- ②ネイティブレベルで質の高い通訳オペレーター
- ③i-Padやi-Pad miniなどの端末に対応
- ④リコーならではの高画質&安心セキュリティ

効果・将来の展望

- ①5,000円から始められる低額の従量制メニュー〈ダブルフラットS〉で導入負担が少ない。
- ②通信品質はリコーのテレビ会議システムの技術を応用しているため、高画質で途切れにくい高品質なコミュニケーションで安定稼働が見込める。
- ③i-Pad miniに対応し携帯した状態でどこでも使用ができる。
- ④活用実績を重ねて契約拡大や別事業への展開も検討。

流通 Information ~訪日外国人アンケート調査~

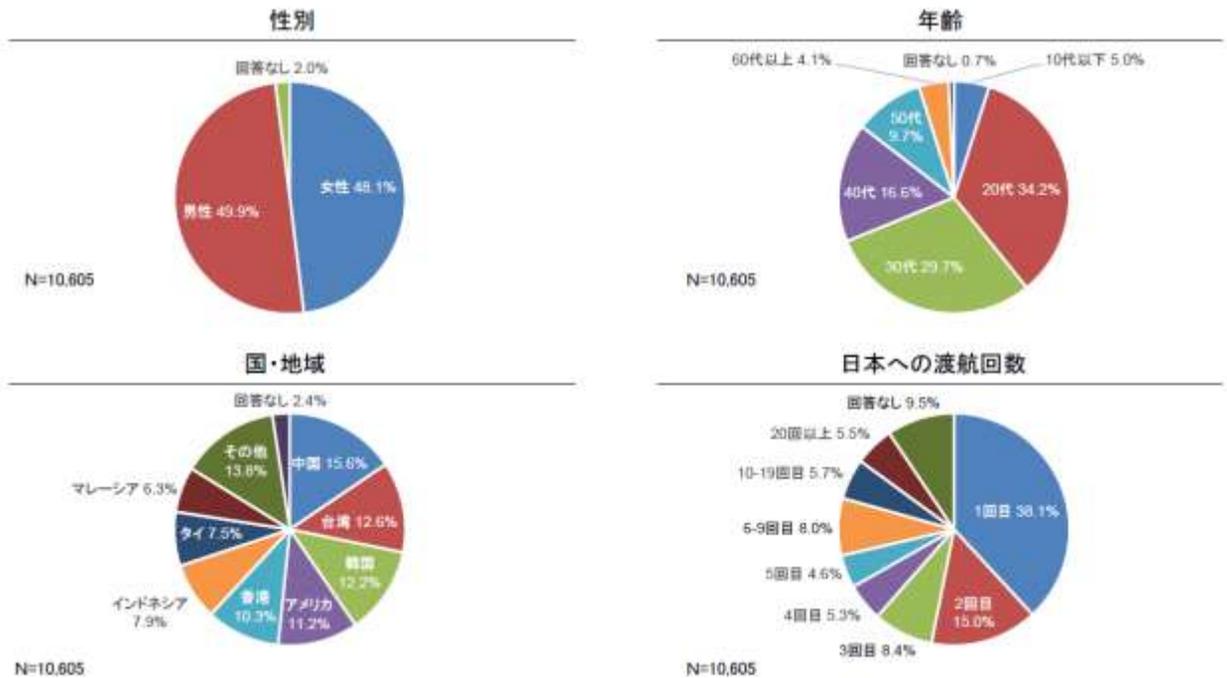
総務省・観光庁が訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査を2014年11月から2015年3月にかけて実施しました。

調査の概要

- 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中に困ったこと、受入環境（通信環境、決済環境、多言語対応等）へのニーズ、満足度等に係るアンケートを実施した。
- 外国人出国者数が多い成田国際空港、関西国際空港、東京国際空港を中心とした空港・港湾での聞き取り・アンケートを中心に回答を収集した。

調査結果概要回答者の属性（性別、年齢、国籍、日本への渡航回数）

- 回答者の男女比は概ね5割ずつである。
- 20代が34.2%で最も多く、20代～40代で回答者の8割以上を占める。
- 国・地域は訪日5大市場（韓国、中国、アメリカ、台湾、香港）で6割以上を占める。
- 5割以上が訪日経験2回以上のリピーターである。



調査結果概要 旅行中に困ったこと

- 旅行中困ったことは複数回答・単回答ともに無料無線LAN環境がトップ
- 次いで施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない、多言語表示で続く

	旅行中困ったこと（複数回答）	旅行中困ったこと（単回答）
無料公衆無線LAN環境	49.7%	30.2%
SIMカードの入手、利用手続	11.9%	5.0%
ATMの利用	2.1%	4.2%
両替	10.2%	1.8%
クレジットカード/デビットカード利用	10.8%	2.6%
多言語表示(観光案内板等)	20.2%	4.7%
多言語地図、パンフレットの入手場所が少ない	18.8%	3.1%
多言語で表示されている内容がわかりにくい	12.2%	2.0%
施設等のスタッフとコミュニケーションがとれない(英語が通じない等)	35.7%	21.1%
空港から目的地への交通アクセス手続	11.5%	2.0%
公共交通の利用方法(乗換方法を覚える)	14.8%	4.9%
公共交通の乗り場情報(鉄道駅、バス)	10.8%	1.7%
目的地までの公共交通の経路情報の入手	13.0%	2.4%

多言語翻訳のニーズは沢山ありそうです。チャンス！

