

軽井沢・プリンスショッピングプラザ

訪日外国人向けのクラウド型同時通訳サービスを導入

～当施設に特化した辞書による翻訳で、円滑なコミュニケーション環境を提供します～

株式会社西武プロパティーズ(本社:埼玉県所沢市、社長:安藤博雄)が運営・管理を行う、「軽井沢・プリンスショッピングプラザ」では、訪日外国人(インバウンド)サービス拡充の一環として、株式会社東芝がサービス提供を開始する「商業施設向け同時通訳サービス」を、国内商業施設に先駆けて2016年1月より導入いたします。

アプリケーションソフトを登録した専用のスマートフォンに話した言葉が、クラウド上の同時通訳サーバで施設固有の専門用語等を登録した辞書を介した翻訳結果が画面に表示されます。このサービスを日本人スタッフとご来店される外国人のお客さまとの円滑なコミュニケーションツールとして活用してまいります。

まず、当施設のインフォメーションカウンターに導入し、主に施設のご案内やお問合せに対応するなど、一層のサービスの向上に努めてまいります。

◆音声同時通訳サービスの主な特徴

①施設固有の専門用語やフレーズにも対応

商業施設特有の用語や当施設に特化した専門用語の辞書をクラウド上に構築し、より正確で分かりやすいご案内が可能になります。

②シームレスな対話を実現

音声認識と機械翻訳が並行して動作するため、利用者の発話と並行して翻訳結果を順次連続的に提示することができます。

軽井沢・プリンスショッピングプラザ 対話型音声同時通訳サービス概要

サービス開始日：2016年1月上旬

導入場所：軽井沢・プリンスショッピングプラザ センターモール内 インフォメーション

対応言語：日・英・中繁・中簡

運用方法：専用のスマートフォンに話した言葉の翻訳結果が画面上に表示され意思疎通を図ります。

これからも西武プロパティーズは、さまざまなサービスのご提供を通じ、魅力ある施設運営に努めてまいります。

軽井沢・プリンスショッピングプラザの主なインバウンド対応

1) 通訳ナビダイヤルの導入(英・中・韓)

店舗や施設に外国人のお客さまがお尋ねの際に、スタッフよりコールセンターに電話をかけ、目の前のお客さまとスタッフが、コールセンターの通訳を介してご案内いたします。

2) 決済環境の充実

銀聯カード取扱店舗の拡充(約200店舗 2015年10月時点)

海外クレジットカード対応 ATM の設置



海外クレジットカード対応 ATM 案内表示

3) 免税店舗の拡充

店頭に「免税ステッカー」を掲出(110店舗、2015年10月時点)

4) テナント従業員向けのインバウンドツーリスト研修を実施

外国人旅行客の国民性、文化、嗜好を知り、接客に実践させることによりホスピタリティーの向上を図ります。



免税ステッカー

5) 掲示物等の多言語化

WEBサイトの多言語化(日・英・韓・中簡・中繁)

フロアガイドの多言語化(日・英・韓・中簡・中繁)

6) 無料公衆無線LAN(Wi-Fi)環境の整備

8つからなる当施設のショッピングエリア全体(店舗面積:約42,000m²)のほぼ全域でご利用いただける無料公衆無線LAN(Wi-Fi)サービスを2015年2月1日より開始しました。

《軽井沢・プリンスショッピングプラザ 施設概要》

所在地:長野県北佐久郡軽井沢町軽井沢

開業日:1995年7月22日

店舗数:240店舗

店舗面積:約42,000m²/敷地面積:約260,000m²

交通:北陸新幹線 軽井沢駅 徒歩3分

しなの鉄道 軽井沢駅 徒歩3分

上信越自動車道碓氷軽井沢I.C.から12.5km

WEBサイト:<http://www.karuizawa-pp.jp>

