

通訳サービス（スマイルコール）が、 越後湯沢温泉観光協会の接客対応ツールとして採用

株式会社インデンコンサルティング(本社:京都市中京区、代表取締役社長:黒松高弘)は、スキーをテーマに各種刊行物、PR誌などの企画制作を行う株式会社キャスト(本社:東京都文京区、代表取締役社長:大和田 浩)と共同して、同社が提供するテレビ電話を使ったリアルタイム通訳サービス「スマイルコール」を、越後湯沢温泉観光協会にて、導入することをお知らせ致します。



※湯沢町全景の雪景色

●サービス導入の背景

近年、全国的にスキーや雪遊びを目的とした外国人観光客が訪日するケースが増加しています。このエリアは、都心から近く利便性が良いことも後押しされ、台湾・香港・韓国をはじめ、各国からたくさんのお客様が来ています。

「スマイルコール」導入前は、簡単な英語であればスタッフも対応できると考えていたのですが、外国人のお客様が増えるにつれて、対応の内容も複雑化していきました。一例をあげると、お客様が体調を壊されたときや、観光穴場の説明や行き方などの案内などです。ピー

ク時には外国人観光客の方が9割以上になることもあるため、既存のスタッフだけではこのような対応が困難な状況でした。そこで、リアルタイムに現場の言語不備を解決できるスマイルコールを導入することを決断しました。

●越後湯沢温泉観光協会について

「TOKYOから70分で行ける雪国」をキャッチフレーズに、メジャー観光地では味わえない体験ができる「着地型観光」として取り組んでおります。世界でもっとも雪が降る地域として知られるエリア（湯沢町・南魚沼市・魚沼市・十日町市・津南町の新潟5市町村と群馬県みなかみ町と長野県栄村）をsnow countryとして各地連携し、この地域の独自性を生み出しています。

外国人のお客様にも、雪遊びと共にこの豊かな大地で育った農産物や雪国ならではの醸造文化や伝統工芸品、雪国の暮らしをご案内しております。

●株式会社キャストについて <https://www.cast-inc.co.jp/>

出版物、WEB、イベントなどの媒体を通じた企業のPR業務。スキー、カナダを中心とした出版物、WEBなどメディアの製作、それに伴う商品の販売を行っています。

●株式会社インデンコンサルティングについて

設立は2009年7月(グループ創業は2000年12月)。インバウンド領域におけるBtoB向けのサービス展開を実施。ビデオ通話機能を利用した24時間365日の通訳対応の通訳サービス「スマイルコール」や、外貨両替機を提供する「スマイルチェンジ」事業などのサービスを開発しています。

●「スマイルコール」について <https://myco.jp/main/>

ビデオ通話を利用して顔と顔を合わせながら、英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語の5言語を24時間365日通訳できるサービスです。2012年にサービス開始し、現在では日本全国で14,000施設を超える導入実績があります。

本件に関するお問い合わせ先

株式会社インデンコンサルティング 広報企画部：前田（まえだ）

TEL：075-256-5559 Mail：t.maeda@inden.ne.jp

SMILE CALL PRESS RELEASE