

PRESS RELEASE

株式会社クロスランゲージ
Cross Language Inc.
東京都新宿区西早稲田2-20-9
西早稲田オーシャンビル
Phone: (03) 5287-7588
www.crosslanguage.co.jp

「多言語コンタクトセンター」事業を開始

2009年7月24日 — 株式会社クロスランゲージ(東京都新宿区、代表取締役:古賀勝夫)は、海外向けECサイトのサポートセンターとして、また、増加する外国人観光客の接客や窓口対応をサポートするための多言語コンタクトセンター事業を開始しました。

【背景】中国において個人の海外旅行が解禁されるなど、外国人の観光客は年々増加する傾向にあります。VISIT JAPANキャンペーンなど、日本においても外国人観光客の誘致が活発化しています。しかしその一方で、来日した外国人観光客への観光案内や飲食店案内、また緊急時の電話サポートなどのコンシェルジュサービスが不足しています。また、実際に外国人が店舗や施設の窓口などに来た場合に、店員との意思疎通ができないなどの問題もありました。観光客のみならず、外国人の住民自体が急増する中、自治体やハローワークなどの窓口においても外国語で対応する必要が出てきました。

さらに、国内消費が低迷する中、ECサイトなどの物販販売においても海外向けサービスを開始する企業が増加傾向にあります。これらの企業では商品案内や決済方法、配送など海外からの問合せに対応するサポートが不可欠になってきました。

これらの外国人とのコンタクトには、外国語でのメールと電話に対してワンストップでサポートできるサービスが現在必要とされています。

このような背景を踏まえ弊社では「多言語コンタクトセンター」を新たに開設し、外国語での電話対応やメール対応、3者間通訳をワンストップサービスで提供します。ECサイトや飲食店等の企業はこのサービスを利用することにより、外国人へのコミュニケーションサポートを大幅に向上させることができます。

【サービス概要】「多言語コンタクトセンター」は3つのサービスで構成されています。

- (1) 多言語コンシェルジュサービス…外国人からの電話の問合せに対するサポートを行います。
- (2) メール翻訳サービス…メールでの問合せに対して翻訳を行い担当者に送信します。
- (3) 3者間通訳サービス…窓口に来客した外国人に対して電話を介して3者間で通訳を行い、コミュニケーションを円滑にサポートします。

価格は、ミニマムサービスは1ヶ月の電話累計時間が40分間で、コンシェルジュサービスの場合、1言語1席あたり初期費用8万円、月額2万5千円と問合せ数が少ない企業でも導入をしやすい価格に設定しています。

メール翻訳サービスと3者間通訳サービスはともに初期費用はなく、メール翻訳は1言語あたり月額3万円(メール30通まで)、3者間通訳サービスは電話累計時間が1言語1席あたり40分間で月額2万5千円とこちらも導入しやすい価格になっています。(価格は消費税抜)

いずれのサービスも365日24時間の対応が可能で、企業のサービスにより柔軟に対応が可能です。

【対応言語】対応言語は英語、中国語、韓国語ほか、オプションとしてポルトガル語を用意しています。

詳細はホームページをご覧ください。 <http://www.crosslanguage.co.jp/solution/webt-v3/>

本リリースおよび製品に関するお問い合わせ先:

株式会社クロスランゲージ ソリューション事業部 広報担当 岩間

電話: 03-5287-7588 電子メール: info@crosslanguage.co.jp

株式会社クロスランゲージについて

株式会社クロスランゲージは、これまで英語、中国語、韓国語、欧州語の世界で使われる70%以上の言語をカバーする機械翻訳システムを提供してきました。クロスランゲージの開発した機械翻訳システムは、数多くの企業や官公庁への導入実績をはじめ、ヤフージャパン「Yahoo! 翻訳」、楽天「Infoseekマルチ翻訳」、KDDI「auone翻訳」、ソネット「So-net翻訳」、エキサイト「エキサイト翻訳(欧州語)」など、多くのポータルサービスに採用され、現在日本で最も多くの方々にご利用いただいております。また、多言語ホームページ自動翻訳サービスなど、海外への情報発信からインバウンド観光誘致まで、日本と世界をつなぐコミュニケーション企業として様々なサービスをご提供しています。