

2020年3月23日

サミットストア全店に拡大 AI通訳機「POCKETALK®（ポケットーク）」導入

弊社は、海外からのお客様への接客をスムーズに行うため、ソースネクスト株式会社（東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター33階 代表取締役社長：松田 憲幸）のAI通訳機「POCKETALK®（ポケットーク）」の導入を、サミットストア全店（117店舗）に拡大することをお知らせします。



▲ボタンを押して話しかけると、音声と文字で変換



▲カメラで文章を撮影し、画面に翻訳を表示

◆導入の背景：

2019年9月、国際スポーツイベントに合わせて12店舗にテスト導入したところ、1日平均1~2件の利用があり、イベント閉幕以降も利用が継続されている店舗が多いことから、全店への導入を決定しました。

◆導入内容：

- ・時期 2020年3月21日（土）以降、順次導入
- ・店舗 サミットストア全店（117店舗）
- ・機種 「POCKETALK®（ポケットーク）S」
※ 既に「POCKETALK®（ポケットーク）W」を導入していた12店舗にも改めてSシリーズ（2019年12月発売の新型）を導入します。
- ・設置場所 サービスカウンター



「POCKETALK® (ポケットーク)」は、インターネット上の最新、最適なエンジンと AI(人工知能)を用いるため、相手の国の言語を選び、ボタンを押しながら日本語で話しかけるだけで、瞬時に外国語へ音声と文字とで変換します。(各国の時勢の影響や通信環境の状況によって、翻訳に時間がかかったり、利用できない場合があります。)また、カメラで文章を撮影することで、画面に翻訳を表示することも可能です。これまで外国人観光客の方々には、外国語ができる従業員が対応したり、翻訳アプリを使用したりして接客していましたが、複雑な内容を説明しきれないことが課題でした。特に「決済」関連の対応では、お客様にご納得いただくまで何度もやり取りをするため、解決までに時間がかかる場合がありましたが、今回の導入で、お客様をお待たせすることなく的確に対応できるようになりました。

【お客様対応での利用事例トップ3】

- 1位 決済時のトラブル対応
 - 2位 商品説明
 - 3位 困っていそうなお客様へのお声掛け
- 番外編 外国人技能実習生とのコミュニケーションにも活用

以上