

翻訳・通訳システム導入により安心して対応できるフロント体制を実現

～ホテルふじ様の取組事例～

カテゴリー  フロント業務

施設情報

施設名 ホテルふじ

客室 117室 創業年 1967年

課題の背景

- 外国語対応に不安があり、フロントで十分な案内や対応ができていなかった。
- インバウンド増加により対応負担が集中していた。

導入ソリューション

翻訳・通訳システム

対面での会話内容を多言語に自動翻訳し、画面表示できるシステム。翻訳内容を視覚的に確認できるため説明がしやすくなり、語学力に依存せず誰でも自信を持って迅速かつ丁寧なフロント対応を行える環境を実現。



課題

期待する効果

外国語対応ができるスタッフが限られており、特定の担当者に業務が集中していた。対応に時間を要し、他業務との両立や勤務シフトの調整が困難だった。

スタッフの語学力に依存しないフロント体制を整備。多言語での案内を可能にすることで、対応にかかる時間を削減し、他業務と両立させる。



また、外国語での案内や問い合わせ対応手段が限られており、十分な情報提供ができていなかった。

 導入による効果

1. 外国語対応に要する時間が削減され、業務全体に余裕が生まれた。
2. 特定のスタッフに依存しない体制となり、業務負担が分散された。
3. 多言語での案内が可能となり、円滑なコミュニケーションが実現した。

 事業者の声

1. 外国語対応への不安が軽減され、安心して対応できるようになりました。
2. 翻訳機能で説明がしやすくなり、業務をスムーズに進められました。
3. コミュニケーションが円滑になり、フロント対応の質が向上しました。

