

2024年5月30日

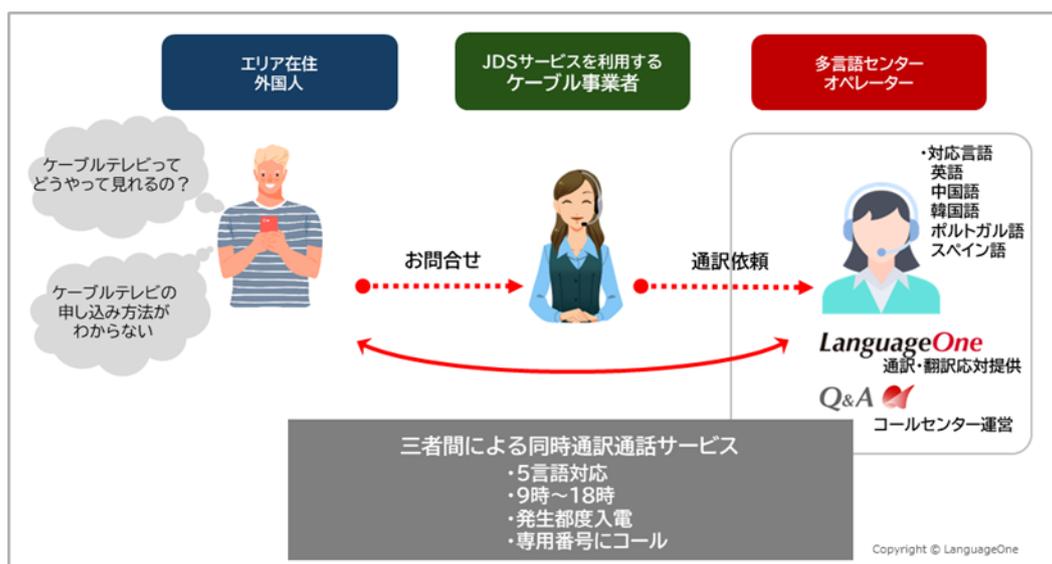
日本デジタル配信株式会社

地域の多様性の課題解決に向けた「多言語サービス」の提供を開始 ～エリア在住の外国人とケーブルテレビ事業者のコミュニケーションを促進～

日本デジタル配信株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：高秀憲明、以下、JDS）は、コンタクトセンター事業を展開するキューアンドエー株式会社（代表取締役社長：野村勇人、宮城本店：宮城県仙台市、東京本社：東京都渋谷区、以下、キューアンドエー）とキューアンドエーグループで多言語通訳ソリューションサービスを展開するランゲージワン株式会社（代表取締役社長：猪股武、本社：東京都渋谷区、以下、ランゲージワン）と協業し、ケーブルテレビ事業者向けに「多言語サービス」の提供を2024年4月1日より開始しました。

日本に暮らす在留外国人は、過去最高の322万人超(令和5年6月末現在)となり、日本で生まれ育った子どもたちも増えています。ケーブルテレビ事業者のサービスエリアに暮らす外国人も増加する一方、言葉や文化、生活習慣の違いのためケーブルテレビのサービスを楽しむ外国人がまだまだ少ないのが現状です。特に言葉の壁でコミュニケーションがうまく出来ず加入を諦める、加入したとしてもサービスを充分使いこなせないといった課題があります。

今般 JDS が提供する「多言語サービス」は、ケーブルテレビ事業者が提供するテレビやインターネットの各種サービスをエリア在住の外国人が、円滑なコミュニケーションを取りながら利用できる支援サービスです。ケーブルテレビ事業者が提供する各種サービスの申し込みや利用方法などの問い合わせを、ランゲージワンの多言語オペレーターが、カスタマー対応するケーブルテレビ事業者のオペレーターの間に入り、三者間による同時通訳通話で対応いたします。英語・中国語（北京語）・韓国語・ポルトガル語・スペイン語の5言語に対応しており、日本に在住する幅広い国籍のお客さまをカバーしています。



これによりケーブルテレビ事業者においては、外国人に対するカスタマー対応の負担軽減、ならびに、多言語対応による外国人顧客の加入獲得の機会に繋げることができます。また、JDS がサービス提供することにより、ケーブルテレビ事業者は多言語サービス利用の初期費用の負担なく、外国人顧客に対する多言語通訳専門の人材、サービスを利用することができます。

そしてエリア在住の外国人は、言葉の心配なくケーブルテレビ事業者からサービスを受けられ、より安心して快適な日本での生活を楽しんでいただけますので、外国人の方々を含めた地域活性化にも繋がります。

■ケーブルテレビ事業者向け多言語サービス概要■

【協業内容】

- ・ JDS：ケーブルテレビ事業者への外国人対応専用サービス提供
- ・ ランゲージワン：通訳・翻訳対応提供
- ・ キューアンドエー：コールセンター運営

【提供対象社】

- ・ ケーブルテレビ事業者全般

【対応言語・対応時間】

- ・ 提供会社：ランゲージワン株式会社
- ・ 対応言語：英語／中国語（北京語）／韓国語／ポルトガル語／スペイン語の5言語
- ・ 対応時間：9：00～18：00
- ・ サポート方式：三者間による同時通訳通話
- ・ 同時通訳通話による主なサポート内容：
 - ① テレビサービスやインターネットサービスの申し込みや利用方法
 - ② 訪問営業や設置工事の説明 など

【提供開始日】2024年4月1日（月）～

【「多言語サービス」利用中のケーブルテレビ事業者（五十音順）】

- ・ イッツ・コミュニケーションズ株式会社
- ・ 入間ケーブルテレビ株式会社
- ・ 蕨ケーブルビジョン株式会社

JDSはキューアンドエーおよびランゲージワンがもつグループシナジーの強みであるトータルサポートソリューションの豊富なノウハウとお客さまに寄り添った「サポートマンシップ」と連携し、今後もケーブルテレビ事業者に向けた新たな価値を生み出すサポートモデルを提供してまいります。

以上

<日本デジタル配信について> <https://www.jdserve.co.jp>

2000年4月設立。日本初のケーブルテレビ向けデジタル放送配信事業を軸として、ケーブルテレビ業界のデジタル化の推進に取り組み、現在は地上光ネットワークを用いたCSデジタル放送、BSデジタル放送等を全国のケーブルテレビ事業者に配信。2023年度より同ネットワークを活用し全国にライブエンターテインメントを提供する「ライブビューイングサービス」、『地域の魅力つなげる、つながる』をスローガンに地域の活性化に資する活動として「satonokaプロジェクト」を開始した。この他にも、VODプラットフォーム「みるプラス」、IDソリューションサービスなど、ケーブルテレビ事業者の課題解決やサービス拡充に繋がる業務支援を幅広く提供している。

<多言語サービスに関するお問い合わせ>

日本デジタル配信株式会社／配信営業部

TEL:03-6757-0200 E-MAIL:multilingual-jds@jdserve.co.jp