

報道関係各位

2024年12月5日(木)

キューアンドエー株式会社

ランゲージワン株式会社

JAL 手荷物当日配送サービスに「Qlick LinQ (クリックリンク)」を提供 ～専用の二次元コードでランゲージワンの多言語カスタマーサポートへ接続～

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）は、日本航空株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：鳥取三津子、以下 JAL）が運営する「JAL 手荷物当日配送サービス」の国際線利用者向けへのサービス拡大として、「Qlick LinQ (クリックリンク)」を活用した多言語カスタマーサポートの提供を開始いたしました。

■QlickLinQ 導入の背景

インバウンドと呼ばれる訪日外国人数が過去最多の 330 万人を超えた中、その多くの訪日外国人は、日本の空港到着時点で自国利用のスマートフォン端末を持参のため、日本仕様の電話回線を用いた通話手段（※1）を実装していないのが現状です。

今回、JAL が導入したランゲージワンの「Qlick LinQ」は、専用アプリのインストールが不要で、WEB ブラウザを通じて音声通話ができるサービスのため、日本国内通話用の SIM を購入しなくても、空港やホテル内の Wi-Fi（無線インターネット回線）さえあれば、配送伝票に印刷された専用の二次元コードを読み取るだけで多言語カスタマーサポートのオペレーターと直接つながることができ、対応のスピード化を図ることができます。



■今後の展開

今後、日本国観光の人気によりインバウンド人口の増加が予想されるため、「JAL 手荷物当日配送サービス」の対象拡大も見込まれ、これに伴い、多言語カスタマーサポートの役割も大きくなると考えられます。

キューアンドエーならびにランゲージワンは、この「Qlick LinQ」サービスを通じて、多くの訪日外国人利用者に向け満足度の高いサービス提供を行うと共に、メールやチャットなどの音声通話以外でのサポートチャンネル開発を進めてまいります。

※1：日本国内の電話番号を必要とする固定および移動体通信回線

◆「JAL 手荷物当日配送サービス（国際線向け）」多言語カスタマーサポート概要

・「JAL 手荷物当日配送サービス」について

羽田空港第3ターミナルに到着する訪日外国人に対し、同ターミナル2FのJAL ABCカウンターで手荷物を預けると、当日中に宿泊ホテルまで配送するサービスです。

【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／韓国語／日本語の4言語
- ・対応時間：9：00～23：00

【提供開始日】2024年11月27日（水）～

キューアンドエーとランゲージワンは、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」により、今後も法人顧客のサービスに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。

★本プレスリリースに掲載されている会社名および製品・サービス名は各社の登録商標または商標です。

掲載している情報は発表時点のもので、その後予告なしに変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。

★ランゲージワン株式会社はキューアンドエー株式会社の関係会社です。

以上

<キューアンドエー株式会社> <https://www.qac.jp/>

ICT デジタル製品（パソコン、スマートフォン、プリンター、情報家電、通信機器など）に関連して生じる故障などのトラブルや接続、操作や利活用に係る疑問などを解決するテクニカルサポートサービス事業を主たる業務とする。キューアンドエーが提供するサポートサービスは「コンタクトセンターサービス」「DX 関連サービス」「フィールドサポートサービス」で構成し、近年では事業領域を拡げ ICT/DX に関するトータルサポートサービスを提供している。自社サービスとしては「機器補償サービス」や AI チャット Bot 導入と FAQ サイト整備支援サービスを展開。メールや電話・Web 会議ツールを活用した「インサイドセールス」も受託・運営。また、当社の事業サービスをまとめたサイト「DIGINEXT」を運営する。

<ランゲージワン株式会社> <https://www.languageone.qac.jp/>

ランゲージワンは多言語コールセンターサービスで外国人とクライアント企業様のコミュニケーションをサポートします。通訳が必要な外国人のお客様に対して、低コストかつ手軽に始めることができる 13 ヶ国語対応の電話通訳サービス・映像通訳サービスです。

自社センターでは、24 時間 365 日体制で、三地点・三者通話での通訳や、二者通話での窓口対応など、利用形態に合わせて必要なときに利用することができます。電話通訳・映像通訳、タブレット端末を使用した AI 音声通訳、メール対応、SNS・チャット対応まで、幅広いチャンネルに柔軟に対応いたします。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

キューアンドエー株式会社

東京本社：東京都渋谷区笹塚 2-1-6 JMF ビル笹塚 01 5 階

広報担当：中本、寺山

電話：03-4332-1592 メール：press@qag.jp

お問い合わせフォーム：<https://www.qac.jp/contact/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

ランゲージワン株式会社

東京本社：東京都渋谷区笹塚 2-1-6 JMF ビル笹塚 01 5 階

担当：岩城、江部

お問い合わせフォーム：<https://www.languageone.qac.jp/contact/>