



KONICA MINOLTA

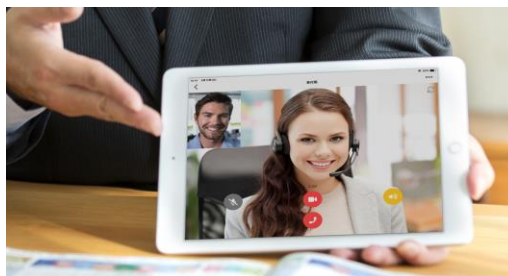
## News Release

# 多言語通訳サービスを金融機関、行政向けに開発 ～AI(人工知能)とヒトのハイブリッド通訳により、専門的な業務をサポート～

2019年10月8日

コニカミノルタ株式会社（本社：東京都千代田区、社長：山名 昌衛、以下 コニカミノルタ）の地域・市場のニーズに即した新規事業開発を行うBusiness Innovation Center (BIC) Japanは、金融機関や行政などの窓口担当者と、日本で暮らす外国人とのコミュニケーションをサポートする多言語通訳サービス「KOTOBAL（コトバル）」を開発し、今年中に正式販売を行う予定です。タブレット端末等の画面に表示される機械通訳と、オペレータを介したビデオ通訳を併用することで、専門用語が多く話される場面でのコミュニケーションを円滑にします。KOTOBALは、2016年11月に提供を開始した医療機関向け多言語コミュニケーション支援サービス「MELON」の運用ノウハウや技術を応用し、金融機関や行政の他、不動産や調剤薬局などの窓口で利用できるよう開発されています。

# KOTOBAL



### 【背景】

日本に在留する外国人は、平成30年末法務省の統計で273万人を超え、過去最高を記録しています。また、2019年4月に施行された改正入管法により、今後5年間で34万人の在留外国人が増加するとみられており、金融機関や行政の窓口を訪れる外国人も増えることが予想されます。

一方、言語の違いで意思疎通が難しい場合、手続きに時間がかかるなど、窓口担当者の業務負担が大きくなります。更に金融機関では資金洗浄（マネーロンダリング）対策として、不審な取引の監視や調査の徹底を求められていますが、言語の壁があると詳細な確認が困難です。外国人と共生し、安心安全な社会を実現させるためにも、各方面で外国人受入れ体制の構築が必要になっています。

### 【提供価値】

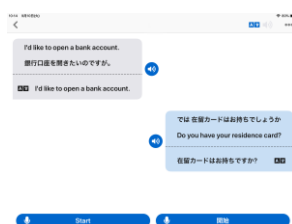
KOTOBALは、AIによる機械通訳と、オペレータを介したビデオ通訳で、母語が異なる相手でも、早く正確にコミュニケーションをとることが可能です。法務省が策定した「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」で必要な言語を含む、13言語\*1に対応しています。専門的な通訳を必要とする金融機関や行政の窓口業務の効率化を支援するだけでなく、手続きに訪れた外国人居

住者や観光客の不安を取り除くことが可能です。コミュニケーションにおける障害を最小化することで、言語の壁を感じさせず、誰もが安心して暮らすことができる社会の実現を目指します。

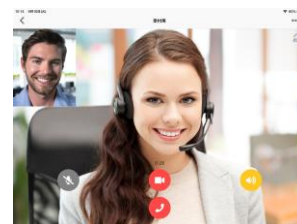
### 【特長】

KOTOBALの機械通訳は、国立研究開発法人情報通信研究機構（以下NICT）の音声翻訳エンジン\*2を採用しています。NICTの音声翻訳エンジンは日本国内で研究開発された国産エンジンで、質の高い翻訳を実現します。更に医療機関向けで培ったノウハウを活かして、ユーザーに分かりやすく、スピーディーに対応できるアプリケーションを開発しました。

タブレット端末に表示されるチャットは、会話のログを保存する機能を有し、後に確認ができるため、トラブル防止にもつながります。更に細かい意思疎通が必要な場合は、24時間対応\*3の通訳オペレータとモニターを介して会話できます。チャット形式と併用することで、お互いに正しい情報をもとに会話をすることが可能になります。



機械通訳の画面



ビデオ通訳の画面

### 【今後の展開】

KOTOBALは多業種向けの通訳ソリューションですが、第一段階として金融機関や行政などの窓口でご活用いただけるよう開発を進め、先行導入先として、日本郵便株式会社や大手金融機関にご活用いただいています。実際に現場で使用して頂くことで、更なるニーズや改善点を把握し、今年中の正式販売を予定しています。また、業界ごとに特徴的な専門用語を予め登録した「辞書機能」も実装予定です。辞書機能の追加により、通訳の精度を向上させていきます。

### 【展示会への出展】

以下の展示会にKOTOBALを出展予定です。

1. CEATEC 2019\*4（10/15~18）（幕張メッセ 国際展示場6ホール B031）
2. ツーリズムEXPOジャパン 2019（10/24~25）（インテックス大阪 1号館 IB-504）

\*1 標準言語として英語・中国語（簡体字、繁体字）・韓国語・ポルトガル語・スペイン語、オプション言語としてベトナム語・タイ語・ロシア語・タガログ語・ネパール語・インドネシア語・ヒンディー語・フランス語を提供しています。

\*2 NICTの音声翻訳エンジンを利用した言語は対応言語の一部になります。

\*3 プランや対応言語によって、対応時間は異なります。

\*4 10/18には虎門中央法律事務所と共同でセミナーを実施予定です。

「金融機関が直面する顧客への多言語対応の要請～改正入管法・行政の動向を踏まえて～」

### 【関連リンク】

KOTOBAL <https://www.konicaminolta.jp/kotobal/>

BIC Japan <https://bic.konicaminolta.jp/>

----- 報道関係お問い合わせ先 -----

コニカミノルタ株式会社 コーポレートコミュニケーション室 TEL：03-6250-2100