



KONICA MINOLTA

News Release

多言語翻訳システムKOTOBALの販売開始 行政・自治体の本格導入にあたり行政用語の翻訳パッケージを追加

2020年7月16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）は、多言語翻訳システム「KOTOBAL（コトバル）」の販売を開始しました。タブレットを使って外国人とのコミュニケーションを支援するKOTOBALは、2019年10月より、金融機関や薬局、行政機関への導入を目指して実証実験を開始したサービスです。在留外国人の増加に伴い、特に行政機関や自治体の窓口業務の負担が重くなっていることをうけ、新たに行政用語に特化した翻訳パッケージを搭載しました。今後、行政や自治体の受付窓口への導入を拡大していきます。



【特長】

今回リリースしましたKOTOBALの特長は以下の通りです。

■ 機械翻訳の高い精度

在留外国人の増加に伴い、行政窓口を訪れる外国人も増え、その対応も複雑化しています。また新型コロナウイルス感染拡大に伴い、自治体の窓口業務の負担が重くなっています。このような背景より、新たに行政用語に特化した翻訳パッケージを開発し、KOTOBALに搭載しました。機械通訳には各言語にあわせて最適な音声翻訳エンジンを採用することで、行政に特有の専門的な会話でも問題なく使用できるよう改良しました。

■ 運用、セキュリティ面の不安解消

個人情報を取り扱う行政機関でパブリッククラウドを使用するには、セキュリティや個人情報に関する様々なルールの確認と運用体制の構築が必要です。しかしながら、必要なセキュリティ要件の整理や運用体制構築に苦慮する自治体は少なくありません。コニカミノルタは、これらの不安解消と体制構築を豊富なノウハウでサポートします。

また、コニカミノルタは「政府機関等に向けた多言語自動翻訳システム利活用ガイドライン検討会」*1のメンバーであると共に、総務省の「地方公共団体の多言語翻訳システム導入に向けたガイドライン策定」調査事業を請け負っています。単なる翻訳システムの販売にとどまらず、行政機関におけるクラウド導入のイロハを提供することで、安心してサービスをご利用いただける体制を構築します。

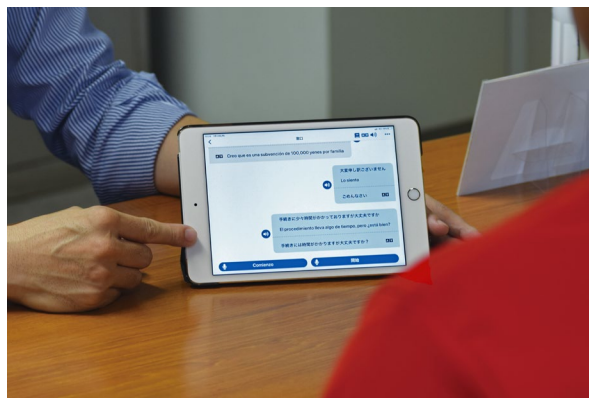
■ 遠隔通訳の拡大

機械通訳で対応しきれない込み入った説明が必要な場合には、遠隔通訳を利用することでヒトによる通訳も可能です。日常的に使われることの多い会話では機械通訳を使用し、必要に応じてオペレータによる遠隔通訳を併用することで、コスト軽減にも繋がります。

さらに、日本語音声認識により、「障がい者」や「耳の不自由な高齢者」とのコミュニケーションもサポートします。外国人対応だけでなく、自治体全体で配慮が必要な方とのコミュニケーションにも壁を感じさせず、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。

■ これまでの実績

2019年10月に開発、実証実験を開始して以来、KOTOBALは既に47都道府県に設置されている行政機関の窓口をはじめ、中野区役所、目黒区役所、三重県亀山市役所など、全国の行政・自治体で先行導入、活用頂いています。



目黒区役所窓口で KOTOBAL を利用しているイメージ

【遠隔通訳の品質について】

KOTOBALの遠隔通訳のオペレータ対応は、これまで通訳実績のある多言語コールセンターサービスを提供するランゲージワン株式会社（本社：東京都渋谷区、社長：新井 純一、以下 ランゲージワン）と連携して提供しています。ランゲージワンは自治体の窓口担当者と外国人とのコミュニケーションを円滑にする「ワンストップ相談多言語サポート」サービス*2を展開しており、KOTOBALのサービスにおいても、専門性の高い行政業務向け遠隔通訳支援を可能にします。

トライアルキャンペーンのお知らせ

この度のリリースにあわせまして、KOTOBALを1ヵ月無料でご利用いただけるトライアルキャンペーンを、7月16日から8月31日まで行います。

トライアルキャンペーンに関するお問い合わせ先：050-3188-1086（平日9:30-17:30）

*1 令和2年3月の総務省「言語バリアフリー関係府省連各会議」で公表された「政府機関における多言語自動翻訳システムの導入のための参照技術要件集」の検討を行った会議。自動翻訳システムの提供企業やセキュリティ監査機関等により構成。

*2 ランゲージワン株式会社「自治体・地域国際化協会さまの 外国人相談窓口を『ワンストップ相談多言語サポート』サービスの取組 <https://www.languageone.qac.jp/20190612news/>

【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