

凸版印刷、対面での円滑な多言語コミュニケーションを実現する 「VoiceBiz[®]UCDisplay」を開発

ボタンタッチ不要で翻訳結果を透明ディスプレイに表示し、
窓口業務のユニバーサルコミュニケーションを支援。

西武ツーリストインフォメーションセンター池袋、東京観光案内窓口で実証実験を開始

凸版印刷株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:磨 秀晴、以下 凸版印刷)は、訪日外国人や外国人就労者などとの、多言語コミュニケーションを支援する音声翻訳サービス「VoiceBiz[®]」を2018年から提供しています。

この度「VoiceBiz[®]」を活用し、透明ディスプレイに話した言葉の翻訳結果を表示することにより、対面での円滑な多言語コミュニケーションを実現する「VoiceBiz[®]UCDisplay」(以下、本サービス)を開発しました。本サービスは、「VoiceBiz[®]」が持つ国立研究開発法人情報通信研究機構(以下、NICT:エヌアイシーティ)が開発した国産翻訳エンジンを活用。日本語をベースとした翻訳により、日本語・外国語間の高い翻訳精度と自治体など様々な業界で使用する窓口業務の専門用語を標準搭載しています。また、ボタンタッチ不要で音声を認識する連続対話の機能により、自然な会話の中で話した言葉の翻訳結果が、受付対応者と相談者の間に設置された透明ディスプレイ上に字幕として表示されます。本サービスの活用により、アプリの操作を必要とせず、相手の表情を見ながらの円滑な多言語コミュニケーションを実現します。

なお、本サービスは、2023年1月末より順次、インバウンド対応の外国人接客窓口を持つ西武ツーリストインフォメーションセンター池袋(運営:西武鉄道)や東京観光案内窓口(協力:公益財団法人 東京観光財団)の拠点で実証実験を行います。2023年6月より自治体、観光業界、学校などの窓口業務に向けて販売を予定しています。



「VoiceBiz[®]UCDisplay」の活用イメージ © TOPPAN INC.

■ 開発の背景

凸版印刷は急増する訪日外国人や在留外国人の支援を目的に、2018年より音声翻訳サービス「VoiceBiz[®]」を自治体、学校、医療機関、商業施設などに提供してきました。

「VoiceBiz[®]」が活用されている受付窓口では、タブレットやスマホを使用し、アプリ画面を見ながら会話

が行われることが多く、相手の表情の変化を見逃してしまうことで、細かいニュアンスの違いが伝わらないなどのコミュニケーションエラーが発生することがあり、自然な形で表情を見ながら会話できるコミュニケーション手法が求められています。また、受付窓口はコロナ禍で飛沫防止パーテーションが設置されるようになり、相手の声が聞こえず円滑なコミュニケーションが取りにくいという課題が発生しています。

このたび、凸版印刷は、スマホ向け音声翻訳サービス「VoiceBiz[®]」の翻訳エンジンを活用し、音声入力された言葉を相手の言語に翻訳し透明ディスプレイへ表示することで、対面での円滑な多言語コミュニケーションを実現するサービス「VoiceBiz[®]UCDisplay」を開発しました。

2023年6月から予定されている本格販売に先立ち、西武ツーリストインフォメーションセンター池袋、東京観光案内窓口の2拠点の計3拠点におけるインバウンド対応外国人接客窓口で実証実験を実施します。現状は小型翻訳機などでの受付対応をしており、多言語での円滑なコミュニケーションに課題を持つ窓口において本サービスの有効性を検証します。

■ 「VoiceBiz[®]UCDisplay」の特長

・音声翻訳サービス「VoiceBiz[®]」の活用で、高い翻訳精度と様々な業界の受付窓口に対応

本サービスは、「VoiceBiz[®]」が実装する NICT が開発した翻訳精度の高い国産翻訳エンジンを活用。海外製の翻訳エンジンは間に英語を介して翻訳する仕組みですが、この翻訳エンジンは日本語をベースとし英語を介さないため、日本語に強く高い翻訳精度を実現します。また、自治体、学校、観光業界での窓口対応に多用される固有名詞を標準搭載しています。導入先が独自に商品名、地名、人名などの固有名詞の登録もできるため、様々な業界の受付窓口へ活用が可能です。

・連続対話機能により、対面での円滑な多言語コミュニケーションが可能

指向性マイクにより受付側からの音声は日本語、相談者側からの音声は予め設定した外国語と認識します。これにより、スマホやタブレットなどにおける翻訳したい文章ごとの開始・終了のボタンタッチが不要です。また、対面相手の顔付近に字幕を映し出す設計で、相手の顔と字幕の両方が同時に視野に入り、目線の動きを最小限に抑えた自然な会話空間を演出。対面での円滑な多言語コミュニケーションを実現します。

※入力音声をボタンタッチで指定する逐次翻訳モードも搭載しています。

・音声・キーボード入力での字幕表示で、受付窓口のユニバーサルコミュニケーションを支援

音声入力とキーボード入力に対応した字幕表示(日本語のみ)ができるため、聴覚障がい者や言語障がい者などへの対応が可能です。より多くの人への情報伝達を実現することにより受付業務のユニバーサルコミュニケーションを支援します。

・幅広い言語の翻訳に対応

「VoiceBiz[®]UCDisplay」の音声翻訳では、以下の15言語に対応しています。

日本語、英語、韓国語、中国語(簡体字)、インドネシア語、タイ語、ベトナム語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語、ミャンマー語、フィリピン語、クメール語、ネパール語、モンゴル語

「VoiceBiz[®]UCDisplay」サイト URL :

https://solution.toppan.co.jp/newnormal/service/voicebiz_ucdisplay.html

■ 実証実験の概要

インバウンド対応の外国人接客窓口において、「VoiceBiz[®]UCDisplay」の有効性・ユーザビリティの検証を目的として2023年1月末より順次、以下の3拠点で実証実験を行います。

| | 実証先 | 期間 |
|---|---|----------------------|
| 1 | 池袋駅構内 訪日外国人向け観光案内所 「西武ツーリストインフォメーションセンター池袋」 (運営:西武鉄道株式会社) | 2023年1月31日 ～2月14日 |
| 2 | 東京観光案内窓口 東京ドームシティ アトラクションズ スマイルカウンター (協力:公益財団法人 東京観光財団) | 2023年2月1日 ～2月15日 |
| 3 | 東京観光案内窓口 中央区観光情報センター(「京橋エドグラン」内) (協力:公益財団法人 東京観光財団) | 2023年2月21日 ～3月7日 |

■ 今後の目標

凸版印刷は、本サービスの実証実験を企業や自治体などと進め、2023年6月からの販売を目指します。訪日外国人の対応が多い自治体窓口や観光施設の受付、ホスピタリティ向上やユニバーサル対応を進める交通機関の窓口・ホテルや企業の受付などへの導入を進め、凸版印刷の多言語サービス全体で2025年度までに約10億円の売り上げを目指します。

* 「UCDisplay」は、凸版印刷株式会社が商標登録出願中です。

* 本ニュースリリースに記載された商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

* 本ニュースリリースに記載された内容は発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。

以 上