

2024年11月26日
TOPPAN 株式会社

TOPPAN、インバウンド対応向け多言語翻訳サービス 「VoiceBiz[®]Remote」の提供開始

インバウンド対応に特化した機能により
観光ガイド、施設案内、接客シーンなどでのスムーズな多言語翻訳を実現

TOPPAN ホールディングスのグループ会社である TOPPAN 株式会社(本社:東京都文京区、代表取締役社長:齊藤 昌典、以下 TOPPAN)は、インバウンド対応向け多言語翻訳サービス「VoiceBiz[®]Remote」(以下、本サービス)の提供を2024年11月26日より開始します。

本サービスは、訪日外国人客への観光ガイド、施設案内、接客、問い合わせ対応などにおける複雑な多言語対応を支援する機能を実装した自動翻訳サービスです。説明やガイド、接客などで利用しやすいハンズフリーの自動翻訳機能、離れた場所にいる場合でも手軽にお知らせができるプッシュ通知機能、複雑な問い合わせ対応を可能にする対訳文登録機能などを有しています。また、「VoiceBiz[®]」が持つ国立研究開発法人情報通信研究機構(以下、NICT:エヌアイシーティー)が開発した国産翻訳エンジンを採用し、日本語・外国語間の高い精度での翻訳を提供します。

TOPPAN はこれまで、在留外国人対応を中心とした遠隔多人数翻訳サービス「RemoteVoice[®]」を自治体・学校などに提供してきました。また、それらの知見を活用して増加するインバウンド需要に向けて2023年10月に観光ガイド翻訳システムの実証を実施しています。本サービスはこれらの成果を踏まえてインバウンド対応に特化した機能を付与し、新たに開発しました。

なお、本サービスは提供開始に先立ち、ニッカウキスキー株式会社(本社:東京都墨田区、代表取締役社長:爲定 一智)の余市蒸溜所、宮城峡蒸溜所に採用されています。



「VoiceBiz[®]Remote」の利用イメージ

■ 開発の背景

訪日外国人旅行者数は急激に増加しており、2024年中にはコロナ前の2019年の訪日外国人旅行者数3188万人を超え過去最多を更新する見通しとなっています(※1)。これに伴い、ツアーやガイド、接客、問い合わせなど訪日外国人と接する様々なシーンにおいて多言語対応ニーズが生まれています。

これらの課題を解決するために、TOPPAN は在留外国人対応を中心とした遠隔多人数翻訳サービス

「RemoteVoice®」の提供や、それらの知見を活用して 2023 年 10 月に実施した観光ガイドシステムの多言語実証などで培った知見・ノウハウを踏まえて、訪日外国人客への複雑な多言語対応を支援するインバウンド対応向け多言語翻訳サービス「VoiceBiz®Remote」を開発し、提供を開始します。

■ インバウンド対応向け多言語翻訳サービス「VoiceBiz®Remote」の特長

「VoiceBiz®Remote」は、観光ガイド、施設案内、接客、問い合わせなど訪日外国人客への様々な対応シーンで活用できるインバウンド対応に特化したオンライン AI 音声翻訳サービスです。目の前にいない外国人や、異なる言語を用いる外国人が複数集まる場面でも、各自の端末を通じて会話することが可能です。主催者が会話ルームを立ち上げ、外国人の参加者は自身の持つスマートフォンなどでインターネットに接続。専用アプリのインストールも不要で、主催者の発行した QR コードから会話ルームにアクセスするだけで、どこからでも簡単に利用ができます。

・観光ガイド、施設案内、接客などで利便性の高いハンズフリー機能

会話の終わりをシステムで自動検知し、ボタン操作なく自動で訳出する機能により、マイクに話すだけで訳出することが可能です。また、Bluetooth 機器との連携機能も搭載し、画面操作を行うことなく自動翻訳ができます。観光ガイド、施設案内など移動が伴うシーンや、接客などで端末操作が難しい場合でも、利便性の高い多言語対応を実現します。

・その場にはいない相手とも意思疎通が可能になる通知機能

ガイドが発言した際に、画面を見ていない相手に通知で知らせることが可能です。観光ガイドツアーや施設案内などで参加者が離れた場所にいる場合でも、手軽に参加者の端末にプッシュ通知で知らせることができます。加えて参加者がシステムに参加した際に主催者側へ通知で知らせる機能も搭載し、チャット問い合わせサービスのような、いつ参加者が入るか分からない場面でも、通知によって参加に気づくことが可能です。

・スムーズ・正確に伝えることが可能になる定型文機能

複雑な説明や長い文章を事前に登録することが可能です。またユーザー側の手元端末で日本語と外国語の対訳文登録ができる機能も搭載しており、意図した対訳を正確に伝えることができます。これにより、観光ガイド、施設案内、接客、問い合わせで複雑な説明が必要な時でも、音声入力やテキスト入力を行わずに画面操作のみで対応できるため、外国人参加者へスムーズ・正確に説明することが可能となります。

・「VoiceBiz®」シリーズで提供する高い翻訳精度

公共窓口で多くの導入実績がある音声翻訳サービス「VoiceBiz®」や、窓口向け翻訳対応透明ディスプレイ「VoiceBiz®UCDisplay®」で使用している高精度翻訳エンジンを採用しています。NICT が開発した翻訳精度の高い国産翻訳エンジンにより、日本語に強く高い翻訳精度を実現します。加えてインバウンド対応で有用性の高い固有名詞を多数標準搭載しており、訪日外国人とのコミュニケーションにおける様々なシーンで、多言語対応を支援します。

※対応言語数：以下の 13 言語に対応しています。

日本語⇄日本語、英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、インドネシア語、タイ語、ベトナム語、ポルトガル語(ブラジル)、ミャンマー語、スペイン語、フランス語、フィリピン語

「VoiceBiz®Remote」サイト URL:

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

■ 参考価格

- ・初期費用:無料
- ・運用費用:40000円 ※1 ユーザー(主催者)1ヶ月あたり

■ 今後の展開

TOPPANは、本サービスを含む多言語翻訳サービス「VoiceBiz[®]」シリーズをインバウンドや在留外国人対応向けに展開していきます。TOPPANの多言語サービス全体で、2029年までに関連受注含め約10億円の売り上げを目指します。今後も、多言語コミュニケーション基盤を構築し、外国人との円滑なコミュニケーションの実現を目指します。

※1

首相官邸ホームページ「観光の現状について」

<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kankorikkoku/dai24/siryou1.pdf>

- * QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。
- * 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