

トピックス

法人向け多言語接客サポートアプリ「はなして翻訳 for Biz」が 「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム」公認サービスに決定

～接客での頻出用語・フレーズを追加収録し、訪日ゲストをおもてなし～

株式会社NTTドコモ(以下、ドコモ)の法人向け多言語接客サポートアプリ「はなして翻訳® for Biz」が、このたび、小売業の多言語対応を官民で推進するプロジェクトチーム「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会小売プロジェクトチーム(以下、小売PT)」の公認サービスに認定されました。

ドコモは、2017年6月から小売PTの接客コミュニケーションワーキンググループにおいて、接客現場でのよりよい多言語対応をめざし、事務局として多言語データベースの整備を行っております。この活動を通じ、小売の訪日ゲスト接客現場で利用頻度の高い用語・フレーズ約13,000件を新たに「はなして翻訳 for Biz」に登録しました。公認サービスへの認定は、この取り組みが評価されたものです。

<アプリ画面イメージ>



<店員と、英語を話す訪日ゲストがアプリを使う際の利用イメージ>



「はなして翻訳 for Biz」は、接客に特化したフレーズや接客現場に応じた翻訳で、接客現場の多言語対応をサポートするアプリです。小売、宿泊業での訪日接客会話を学習したドコモ独自の音声翻訳を活用するとともに、より高度な対応は通訳コールセンターでオペレーター通訳サービスを提供するなど、通信事業を手がけるドコモならではの、人と人をつなげることにこだわった翻訳サービスです。百貨店やドラッグストアなどの小売の現場で活用されています。

今後、小売PTのウェブサイト(<https://welcome.japan-retail.or.jp/>)や小売PTの活動を通じて、小売の接客現場に対し本アプリが推奨されます。

ドコモはこれからも、2020年に向けて増え続ける訪日ゲストへのおもてなしを言語の面から支えるべく、「はなして翻訳 for Biz」の機能拡充と利便性の向上に努めてまいります。

*「はなして翻訳」は、株式会社NTTドコモの登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先	
<p>【報道機関】 NTTドコモ スマートライフ推進部 ビジネス基盤戦略 インバウンドビジネス推進担当 TEL:03-5156-3730</p>	<p>【お客さま】(無料) ドコモの携帯電話から : 151 一般電話などから:0120-800-000</p>

「はなして翻訳 for Biz」について

「はなして翻訳 for Biz」は、2016年6月にサービス開始した、法人向けの多言語翻訳アプリです。接客に特化したフレーズや接客現場に応じた翻訳で、接客現場の多言語対応をサポートします。

【サービスの概要】

1. 特長

- 12か国語に対応し訪日外国人の約9割^{※1}をカバー
英語(米・英・豪)・中国語(北京・台湾・広東)・韓国語・フランス語・ドイツ語・イタリア語・スペイン語・ポルトガル語・ロシア語・タイ語・インドネシア語・ベトナム語
- 「音声翻訳、多言語定型文、オペレーター通訳」を組み合わせた「統合型サービス」
免税対応や、お得な買い方の提案などさまざまなシーンに応じて、「音声翻訳、多言語定型文、オペレーター通訳」を組み合わせた「統合型サービス」を提供します。
- 個社ごとの翻訳カスタマイズ^{※2}
法人企業さまに合わせた翻訳カスタマイズにより、専門用語などの個別ニーズにも対応します。
(別途料金が発生します。)

2. 料金

端末1台あたり500円(税別)／月 (オペレーター通訳付は別料金になります)

3. WEBサイト

<http://honyaku.idc.nttdocomo.co.jp/hanasitebiz.html>

【機能拡充の概要】

訪日ゲストの接客現場で利用頻度の高い用語・フレーズ約13,000件^{※3}を追加収録

実際の小売現場で必要に応じて作成された単語やフレーズ集や、「はなして翻訳 for Biz」の利用者からも要望の高かった、日本の主なブランド名の外国語(英中韓)による正式な表示情報などを追加収録しました。

<追加収録した用語・フレーズの内訳>

- (1) 小売現場で、独自に作成・活用されている会話シートなどのデータ: 約450文 約200単語
- (2) 商品カテゴリー情報: 約1,700単語
- (3) ブランド名: 約11,000語

※1 2016年日本政府観光局(JNTO)の調査結果に基づき、ドコモ算出

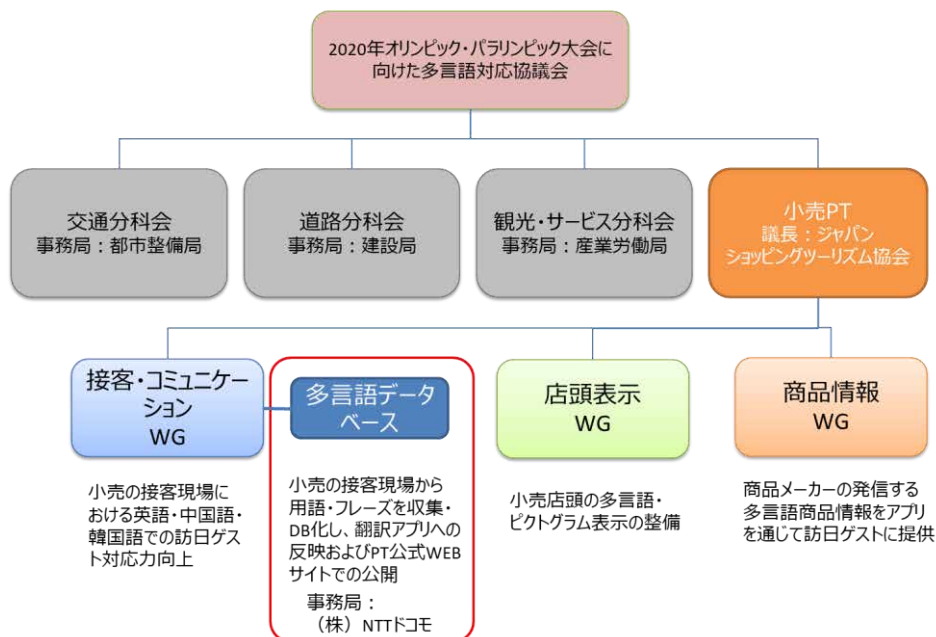
※2 カスタマイズはオプションで提供(対応言語: 英語・中国語 ⇄ 日本語)

※3 対象言語は英語・中国語・韓国語

多言語対応協議会 小売プロジェクトチームについて

2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会が2014年に発足し、外国人観光客の基本的ニーズである“交通”、“道路”、“観光・サービス(飲食・宿泊)”分野の多言語対応強化を進めてきました。

小売分野においても、外国人観光客の買い物消費額および旅行消費額に占める割合がここ数年で拡大しており多言語対応の取組を官民連携して推進する必要があるため、一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会事務局長が議長となり、2017年に2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会の下で小売プロジェクトチームが発足しました。外国人観光客の円滑な移動と安心・快適に滞在できる環境を整備するため、表示・標識などの多言語対応を、国の関係行政機関、関係地方公共団体、民間団体 および企業などが相互に連携・協働して取り組んでいます。



◆小売 PT の取り組み内容

小売における多言語対応の以下3つの領域において、統ルールの策定やツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客対応力強化を進めています。

① 接客コミュニケーション

多言語接客場面で活用できるツール「ようこそことば」(マニュアル・動画)の策定と勉強会を通じたノウハウ提供。接客場面での頻出用語・フレーズをデータベース化し、翻訳アプリに搭載。

② 店頭表示

店頭での必要情報の多言語化・ピクトグラム掲出の推奨。

③ 商品情報

商品メーカーの発信する多言語商品情報を多言語商品情報アプリ(Mulpi)を通じて提供。

(参考)小売 PT 構成団体

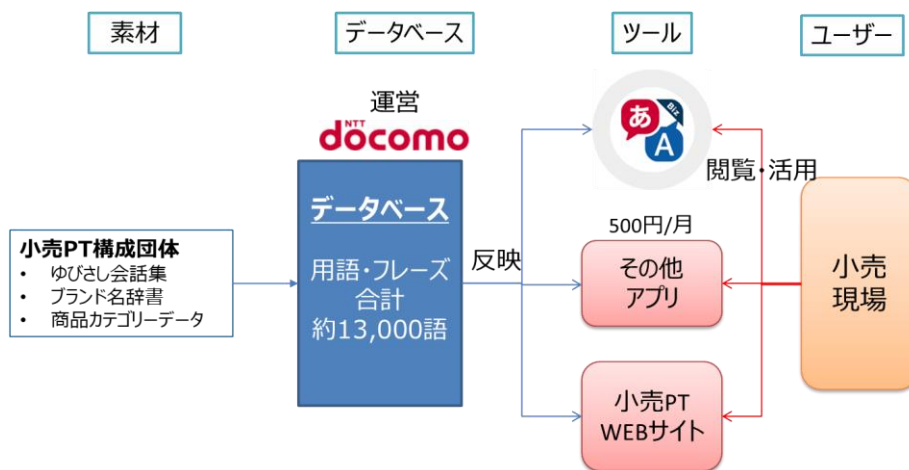
下記 URL 参照

https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/pdf/retailpt_01/retailpt_1st_01.pdf

出典元：2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト

◆小売 PT における当社の役割

日本百貨店協会をはじめとする国内の主な小売関連各団体などから、加盟店の接客現場で活用されている多言語素材を収集。データベース化し、「はなして翻訳 for Biz」に反映するとともに、小売PTウェブサイトにて公開。今後、他社翻訳アプリに対しても要望に応じて開放していく予定です。



◆公認サービス化について

小売PTが、小売現場での訪日ゲスト多言語対応の即戦力として活用できる公認サービスとして推奨していきます。

1. 小売 PT ウェブサイトにて公認サービスとして紹介。

<https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/communication/>

2. 展示会にて、公認サービスとして紹介。

「インバウンド・観光ビジネス総合展(ツーリズム EXPO ジャパン2018)」

開催日：2018年9月20日(木)～2018年9月21日(金)

URL: <https://messe.nikkei.co.jp/ib/>

3. 「小売 PT 公認サービス」推奨マークを利用可能。

