

ベルシステム24、AI自動翻訳を搭載したタブレット端末での「三者間多言語通訳サービス」を提供開始

～訪日外国人観光客の増加による通訳人材不足を解決～

コンタクトセンターアウトソーシング事業を展開する株式会社ベルシステム24（本社：東京都港区、代表取締役社長執行役員：野田 俊介、以下：当社）は、タブレット端末を使用し、AIによる自動通訳と有人オンライン通訳を併用した「三者間多言語通訳サービス（以下：本サービス）」を新たに提供開始します。

従来、有人対応していた通訳の一部をAIが担うことで、スピーディーかつ安価な通訳サービスを実現しています。導入店舗は、タブレット端末により、幅広いシーンでの多言語通訳が24時間365日対応可能となります。当社の40年にわたるコンタクトセンター運用の知見と「多言語コールセンター」のナレッジを活用することで、規模の大小に応じた柔軟な対応力と安定した品質を担保します。

まずは、商業施設・ホテル・ドラッグストア・飲食店・交通機関・観光地・家電量販店など、訪日外国人対応への需要拡大が予想される領域での提供を目指します。



利用画面イメージ

■背景・目的

現在、新型コロナウイルスに関して、世界規模での行動制限の緩和および経済活動の回復が進んでおり、また、昨年から続く円安等により、訪日外国人の増加等が期待されています。そのため、現時点では、訪日外国人対応が十分に対応できていても、さらに増える訪日外国人数に合わせた人材配置や複数言語への対応の構築に向けて課題を持つ企業が多いのも現状です。

当社ではこのような背景の下、従来から提供する「多言語コールセンター」ノウハウを活用し、通訳人材不足を効率的かつ安価に解決できる、「ヒト」と「AI」のハイブリッド型多言語通訳サービスの提供に至りました。また、本サービスは今後の市況の変化に合わせた繁閑対応も可能です。

■本サービスの概要

今回、提供開始するタブレット端末を使用した本サービスは、コニカミノルタ株式会社が提供する多言語通訳システム「KOTOBAL」と提携し、AIによる自動翻訳と、正確かつ丁寧なオペレーターによる通訳を利用者が選択できるサービスです。オペレーターのオンライン通訳の対応言語は、英語・中国語・韓国語・スペイン語をはじめとする全13言語*に対応しています。

*英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・タイ語・タガログ語・ネパール語・インドネシア語・ヒンディー語・ロシア語・フランス語に対応

初期費用・タブレット端末レンタル料を除き、1ライセンス月額利用料 20,000 円(税抜)、利用時間による従量課金といった料金体系となっており、対応件数、受付時間、言語、FAQ 件数などの様々なご要望に合わせてプランをカスタマイズすることが可能です。本サービス導入に必要となるタブレット端末が、手元に届き次第すぐにサービスをご利用いただけます。

サービス内容 URL : <https://multilingual.bell24.co.jp/service/tablet/>

AIによる機械翻訳	多言語コールセンターによる人での通訳
<p style="text-align: center; color: #4a4a9a;">機械(AI)による“スピーディー”な対応</p>  <p style="text-align: center; background-color: #4a4a9a; color: white; padding: 5px;">機械通訳</p> <ul style="list-style-type: none"> ／ 簡単な質疑応答 例) 商品の場所の確認、在庫の有無、商品の用途等 ／ 書類や制度などの説明 例) 免税や機内持ち込み等の説明 	<p style="text-align: center; color: #0070c0;">通訳者による“正確”な対応</p>  <p style="text-align: center; background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px;">ビデオ通訳</p> <ul style="list-style-type: none"> ／ 詳細な質疑応答 例) 商品の説明や配送手続き、返金 / 交換等 ／ パーソナルな接客 例) コンシェルジュ対応等

≪活用例≫

ホテル・民泊	フロント業務におけるタブレットを介した三者間通訳、宿泊/レストラン予約受付等の一次対応
公共交通機関/タクシー/ レンタカー	乗車時や接客時のタブレットを介した三者間通訳、行先確認や観光情報等の案内
観光施設	受付・フロント業務におけるタブレットを介した三者間通訳
小売/メーカー	接客時のタブレットを介した三者間通訳接客

今後も「ヒト」が持つノウハウと、「最新テクノロジー」を掛け合わせることで、これまで培ってきた幅広いアウトソーシング業務の運用知見をもとに、社会ニーズに沿った様々なソリューションの開発・提供を進め、クライアント企業の課題解決を実現します。

■ベルシステム 24 の「多言語コールセンター」

1984年に英語対応から開始し、現在13言語に対応可能な体制を構築しております。電話に限らず、メールやチャット、SNSなど多彩なチャネルでの通訳業務を実施しており、月間数件の問い合わせを受ける小規模センターから、数千件に対応する大規模センターまでご要望に合わせた運用が可能です。災害時などのBCP対策も考慮し、複数の異なる地域でセンター拠点を設けています。

URL：<https://multilingual.bell24.co.jp/>

ベルシステム 24 について 企業 URL：<https://www.bell24.co.jp/>

全国で3万人を超える従業員を擁し、1982年に国内初の本格的コールセンターサービスを開始以来、企業と生活者との接点となって、様々なサービスを展開してまいりました。2020年には『中期経営計画2022』により、在宅コンタクトセンターの推進や、データ活用をはじめとしたDX推進、戦略提携などのアライアンス強化を重点施策として掲げています。

今後も業界のリーディングカンパニーとして、「ヒト」と「テクノロジー」の力を掛け合わせることで培ってきた運用知見をもとに、様々なソリューションの開発・提供を通じ、当社の使命である「イノベーションとコミュニケーションで社会の豊かさを支える」を実現してまいります。

本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。

本件に関するお問い合わせ

株式会社ベルシステム 24 ホールディングス 広報 IR 室

E-mail：pr@bell24.co.jp / TEL：03-6896-6199