



KONICA MINOLTA

## News Release

# 多言語通訳サービス「KOTOBAL」 AI活用で円滑な会話を実現する新機能『リアルタイム通訳』をリリース ～外国人観光客や外国人住民に新たなおもてなしや顧客体験を提供～

2024年7月18日

コニカミノルタジャパン株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：一條 啓介、以下 コニカミノルタジャパン）は、外国人や障がい者などの多様な人々を受け入れ、共生する社会の実現を目指す多言語通訳サービス「KOTOBAL（コトバル）」において、AIを活用し円滑で自然な会話を実現する新機能『リアルタイム通訳』を7月18日から提供開始します。この新機能により、訪日外国人観光客が増加しているホテルや旅館などの宿泊施設の受付業務や、外国人住民の対応ニーズが増加している自治体の窓口業務において、より豊かなおもてなしや顧客体験の提供を支援します。



『リアルタイム通訳』の利用イメージ

「KOTOBAL」は、32言語に対応しているAI通訳（機械通訳）とヒト通訳が選べるハイブリッド型通訳サービスで、通訳された言語は透明ディスプレイに表示させることができます。昨今の訪日外国人の増加により、宿泊施設や自治体で多言語に対応できる人材確保の難しさや人件費増加の課題がある中、「KOTOBAL」はAIを活用することで、人に依存せずに訪日外国人との円滑なコミュニケーションの仕組みをご提案しています。

### 【新機能『リアルタイム通訳』が提供する価値】

今回新たに搭載する新機能『リアルタイム通訳』では、利用開始時に通訳したい外国語※を選択することで、話した言語をAIが自動で判別して通訳し、透明ディスプレイの両面に表示させます。これにより、発話者が変わるたびに発生していた言語切り替えと画面の向きを変える動作が不要となり、タイムラグが大幅に減少します。受付スタッフにとっては反転文字を読み解く負荷がなくなったことで心理的負担が減り、訪日外国人にとっては対応スピードが速



透明ディスプレイへリアルタイムに会話を表示

くなることで満足度が向上します。お互いが異なる母国語であっても日常会話と同等のコミュニケーションが行える環境を実現します。

※ 『リアルタイム通訳』は21言語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ロシア語、タイ語、インドネシア語、ヒンディー語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、アラビア語、オランダ語、デンマーク語、トルコ語、ハンガリー語、ポーランド語、ブラジルポルトガル語、ウクライナ語）に対応。

今回のリリースに先立って、京王プレリアホテル札幌にて実証実験を行いました。

### 【実証実験の結果】

新機能導入前（2023年12月1日～2023年12月31日）と比較し、外国人宿泊客との総会話量は約3倍増加、外国人からの発話割合は約22%増加しました。

対象者の声としては「言語切り替え動作がなくなったことで発話のハードルが下がり、気軽に話をしていただけるようになった」や、「会話のスピードが向上したことで対応も速くなり、次のお客様を待たせる時間が減少した」があがりました。また、会話を遮る動作がなくなり話に集中できることで、発話する内容の精度が向上し、翻訳の正確性が向上したという効果もありました。

### 【実証実験の概要】

- ・対象箇所：京王プレリアホテル札幌 受付カウンター
- ・対象者：ホテルフロント 受付スタッフ
- ・期間：2024年5月14日～2024年6月20日
- ・検証内容：外国人宿泊客とのコミュニケーションにおいて「KOTOBAL」の新機能『リアルタイム通訳』を用いたコミュニケーションの検証

コニカミノルタジャパンは、今後も「KOTOBAL」を通じて、外国人をはじめとしたお客様とのコミュニケーションの課題を解決し、新たな価値創出を支援してまいります。

### 【KOTOBALについて】

「KOTOBAL」は、外国人や障がい者などの多様な人々を受け入れ、共生する社会の実現を目指す多言語通訳サービスです。AI通訳と、オペレーターによるヒト通訳（ビデオ通訳）※が選べるハイブリッド型の通訳サービスを提供しています。また、会話データの蓄積も可能とし、国や地域別のニーズの分析・利活用が可能です。さらに、別売りの透明ディスプレイと連携することで、音声をリアルタイムに文字に変換し、透明ディスプレイに表示します。相手の表情を見ながら文字起こしされた翻訳を読むことができ、よりスムーズな意思疎通を実現するサービスです。

#### ・対応可能言語(32言語)一覧

英語・中国語・韓国語・ブラジルポルトガル語・スペイン語・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・ロシア語・ヒンディー語・シンハラ語・フランス語・ミャンマー語・アラビア語・イタリア語・ウルドゥ語・オランダ語・クメール語・デンマーク語・ドイツ語・トルコ語・ハンガリー語・ポーランド語・ポルトガル語・マレー語・モンゴル語・ラーオ語・ウクライナ語・ベンガル語・音声筆談・やさしい日本語

・ KOTOBAL 製品サイト : <https://kotobal.konicaminolta.jp/>

※ ビデオ通訳はプランにより12~20言語に対応。英語・中国語・韓国語・ブラジルポルトガル語・スペイン語の5言語が24時間365日に対応

<KOTOBAL 利用イメージ>



**【お客様のお問い合わせ先】**

KOTOBAL お問い合わせ窓口 TEL 050-3188-1086

<https://kotobal.konicaminolta.jp/inquiry>

----- 報道関係お問い合わせ先 -----  
コニカミノルタジャパン株式会社 コーポレート本部 広報部  
TEL : 03-6311-9460