

**NTTドコモ**  
はなして翻訳 for Biz

# 多言語対応でおもてなし接客 接客現場に応じた機能&サービスで 訪日外国人と日本人スタッフの接客をサポート

「はなして翻訳 for Biz」は、訪日外国人と日本人スタッフの接客をサポートする法人向け翻訳サービスです。接客現場に応じて「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1つのアプリから提供します。小売業や宿泊業での訪日客接客会話を学習した、NTTドコモ独自の音声翻訳を活用。個社ごとの翻訳カスタマイズ（オプション提供）により、法人のお客さまの個別ニーズにも対応します。

## 訪日外国人の数が過去最高の2,800万人を突破！

訪日外国人の数は2013年から伸び続け、2017年は年間2,800万人を超え、過去最高を更新する見通しです（日本政府観光局調べ）。訪日外国人の急速な増加に伴い、あらゆる業種・業界でインバウンド（訪日外国人旅行者）対策が急務となっています。その中で、「接客力を向上させたい」、「自社サービスに翻訳機能がほしい」といったニーズが高まっています。

## 国や地域、言葉の壁を越えたコミュニケーションをサポートする「ドコモの翻訳」

NTTドコモ（以下、ドコモ）は、創立以来、「国や地域、世代を超えて、人々がよりあんしん・安全かつ快適で豊かに暮らすことができる社会」を追求しています。その使命に基づき、言葉の壁を越えてコミュニケーションができるような技術の開発に取り組んできました。

ドコモでは、長年の「携帯電話サービス」の実現に向けた研究開発や試験提供を経て、2012年11月に「はなして翻訳」サービスの提供を開始しました。「はなして翻訳」サービスは、英語や中国語など10か国語に対応した利便性だけでなく、旅行や日常会話でよく使う400以上の会話集や、繰り返しつかう文章をお気に入り登録する機能を備えるなど、使い勝手を追求した個人向け翻訳サービスとして、主に日本人が海外旅行へ行った時などに利用されています。また2015年11月には、タブレットやスマートフォンに書かれた手書き文字を翻訳できる「てがき翻訳」サービスの



図1 「はなして翻訳 for Biz」のトップページ画面

提供を開始しました。

## 訪日外国人へのおもてなしを 言葉の面からサポートする「はなして翻訳 for Biz」

そしてドコモは、2016年6月から、訪日外国人と日本人スタッフの接客をサポートする「はなして翻訳 for Biz」サービスの提供を開始しました。これは、「音声翻訳」「多言語定型文」「オペレーター通訳」の3つ機能を1つのアプリで提供する法人向け自動翻訳サービスです。これまで「B to C」型が主流だったサービスを「B to B to C」向けにカスタマイズし、接客により特化した対面インターフェースを採用。“おもてなしの翻訳”にこだわり、小売業や宿泊業での訪日客接客会話を学習したドコモ独自の優れた音声翻訳を実現しました。

「はなして翻訳 for Biz」が提供する3つの機能の概要は

次のとおりです。

◆**音声翻訳**：接客会話を学習した音声翻訳機能です。日本語と多言語10か国語（英語・中国語・韓国語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語・インドネシア語）に対応。さらに、日本語・英語・中国語は個別カスタマイズ（オプション提供）も可能です。

◆**多言語定型文**：免税対応など訪日外国人の接客時に頻出するフレーズを含めた定型文をアプリから簡単に呼び出す機能です。対応言語は「音声翻訳」と同じ10か国語。お客さまごとに必要な定型文を追加・編集することも可能です。

◆**オペレーター通訳**：アプリから4か国語（英語・中国語・韓国語・タイ語）と日本語に対応した通訳オペレーターを呼び出し、テレビ電話を通じて通訳者が対応する機能です。より正確にお客さまとのコミュニケーションをサポートします。

### 接客現場や目的に応じた翻訳サービスを提供

「はなして翻訳 for Biz」の特長は、接客現場に応じて3つの機能（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として提供できることです。「音声翻訳」「多言語定型文」は、「訪日外国人のお客さまを受け入れたいが、外国語を話せるスタッフがいない」、「もう少し手軽にインバウンド対応したい」というお客さまにおすすめの機能です。「オペレーター通訳」は、「音声翻訳」「多言語定型文」では対応しきれない詳細な説明の通訳などに最適です。免税対応をはじめ、飲食店やデパート、各種小売店、宿泊業など、利用シーンが拡大しています。

本サービスは、1端末あたり月額500円（税抜）で利用できます。また「オペレーター通訳」を利用する場合は、10:00～21:00まで対応のデイトタイムプランが1端末あたり月額16,000円（税抜）、24時間対応プランが1端末あたり26,000円（税抜）で利用できます。

お問い合わせ先

docomo Business Online [https://www.docomo.biz/html/service/biz\\_plus/product/speaking\\_translation.html](https://www.docomo.biz/html/service/biz_plus/product/speaking_translation.html)

図2 定型文の例（多言語定型文）

### 自社サービスへの翻訳機能組み込みもサポート

さらにドコモでは、法人向けASPサービス「はなして翻訳 for Biz プレミアム」も提供しています。これは、自社サービスに翻訳機能の組み込みたい法人のお客さまに対して、ドコモが持つ音声翻訳機能をAPI提供するサービスです。翻訳サービスに必要な翻訳ライセンス探しや翻訳エンジンの選定などが不要になり、システム保守はドコモが24時間365日体制で対応します。

ドコモは、おもてなしを言葉の面から支えられる翻訳サービスの拡充を進めていきます。

訪日外国人の数が過去最高に達しています。インバウンド対策として欠かせないのが、外国語接客への対応です。ドコモの「はなして翻訳 for Biz」は、訪日外国人へのおもてなしを言葉の面からサポートする法人向けサービスです。翻訳に特化した機能を通じて、利用シーンに応じたサービスを提供します。

**NTTドコモ**

スマートライフ推進部 ビジネス基盤戦略室  
インバウンドビジネス推進担当 主査 大橋 信子

※ <http://www.bcm.co.jp/>でも閲覧できます。