

TOPPAN、窓口向け翻訳対応透明ディスプレイ「VoiceBiz®UCDisplay®」が 流通小売業界で初採用

増加する訪日外国人対応を目的に

高島屋大阪店、エディオン横浜西口本店・エディオンなんば本店に12月より順次導入開始

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、訪日外国人や外国人就労者などとの、多言語コミュニケーションを支援する音声翻訳機能を搭載した窓口のユニバーサルコミュニケーションサービス「VoiceBiz®UCDisplay®(ボイスビズ ユーシーディスプレイ)」の提供を2023年10月より開始しています。

この度、「VoiceBiz®UCDisplay®」が流通小売業界に初めて採用されました。株式会社高島屋(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長:村田 善郎、以下 高島屋)の高島屋大阪店、株式会社エディオン(本社:大阪府大阪市、代表者:久保 允誉、以下 エディオン)のエディオン横浜西口本店・エディオンなんば本店に12月より順次導入を開始します。流通小売業界向けの業界用語や固有名詞を追加し、増加する訪日外国人対応に向けて、百貨店や家電量販店の接客における円滑な多言語コミュニケーションを支援します。



「VoiceBiz®UCDisplay®」の活用イメージ © TOPPAN Inc.

■ 開発の背景

コロナ禍を経て、流通小売業界においてもコロナ前の水準近く訪日外国人が戻ってきています。しかし、様々な言語に対応できるスタッフを雇用することは現実的ではなく、多言語対応が課題となっています。また、日本における接客はホスピタリティが期待されていますが、これまでの翻訳アプリの場合、相手が目の前にいるにもかかわらず視線が翻訳機に行きがちで相手の表情を見逃しやすく、細かいニュアンスの違いが伝わらないなどのコミュニケーションエラーの発生が課題となっていました。

TOPPAN は音声入力された言葉を相手の言語に翻訳し透明ディスプレイへ表示することで、対面での円滑な多言語コミュニケーションを実現するサービス「VoiceBiz®UCDisplay®」を2023年1月に開発し、鉄道や観光窓口などでの実証に取り組んできました。実証の成果を踏まえ、2023年10月には本格提供を開始。この度、自然な形で表情を見ながら相手と会話ができる点や、外国人対応だけでなく、難聴者や言語障がい者とのコミュニケーションにも役立つ点が流通小売業界において評価され、高島屋大阪店、エディオン横浜西口本店、エディオンなんば本店での採用に至りました。

■ 「VoiceBiz®UCDisplay®」の特長

・音声翻訳サービス「VoiceBiz®」の活用で、高い翻訳精度と様々な業界の受付窓口に対応

本サービスは、「VoiceBiz®」が実装する国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)が開発した翻訳精度の高い国産翻訳エンジンを活用。海外製の翻訳エンジンは間に英語を介して翻訳する仕組みですが、この翻訳エンジンは日本語をベースとし英語を介さないため、日本語に強く高い翻訳精度を実現します。また、自治体、学校、観光業界での窓口対応に多用される固有名詞を標準搭載しています。今回、流通小売業界の専門用語・固有名詞など(銀聯カード、Alipay など)も追加しています。

・音声・キーボード入力での字幕表示で、受付窓口のユニバーサルコミュニケーションを支援

音声入力とキーボード入力に対応した字幕表示ができるため、聴覚障がい者や言語障がい者などへの対応が可能です。キーボード入力も12言語に対応。より多くの人への情報伝達を実現することにより受付業務のユニバーサルコミュニケーションを支援します。

・幅広い言語の翻訳に対応

「VoiceBiz®UCDisplay®」の音声翻訳では、以下の12言語に対応しています。

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

「VoiceBiz®UCDisplay®」サイト URL :

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

■ 今回採用された「VoiceBiz®UCDisplay®」の設置場所

1	高島屋 大阪店 1階 正面案内所
2	エディオン横浜西口本店 2F インフォメーションカウンター
3	エディオンなんば本店 なんば広場側入口 1F インフォメーションカウンター

※エディオン横浜西口本店は2023年12月15日オープン予定の新店舗となります。

■ 今後の目標

TOPPANは、本サービスを流通小売業界はもちろん、訪日外国人の対応が多い自治体窓口や観光施設の受付、ホスピタリティ向上やユニバーサル対応を進める交通機関の窓口・ホテルや企業の受付などへ導入を進めていきます。特に、デフリンピック、世界陸上、大阪・関西万博などが開催予定の2025年に向けて多言語対応や障がいを持つ人々など様々なシーンにおける窓口の多言語対応の支援を目指します。今後は、TOPPANグループの多言語サービス全体で2025年度までに約10億円の売り上げを目指します。

* 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