

令和6年度 日本テレワーク協会アニュアルカンファレンス

AI多言語通訳サービスで国際化社会に貢献

コトバル
KOTOBAL

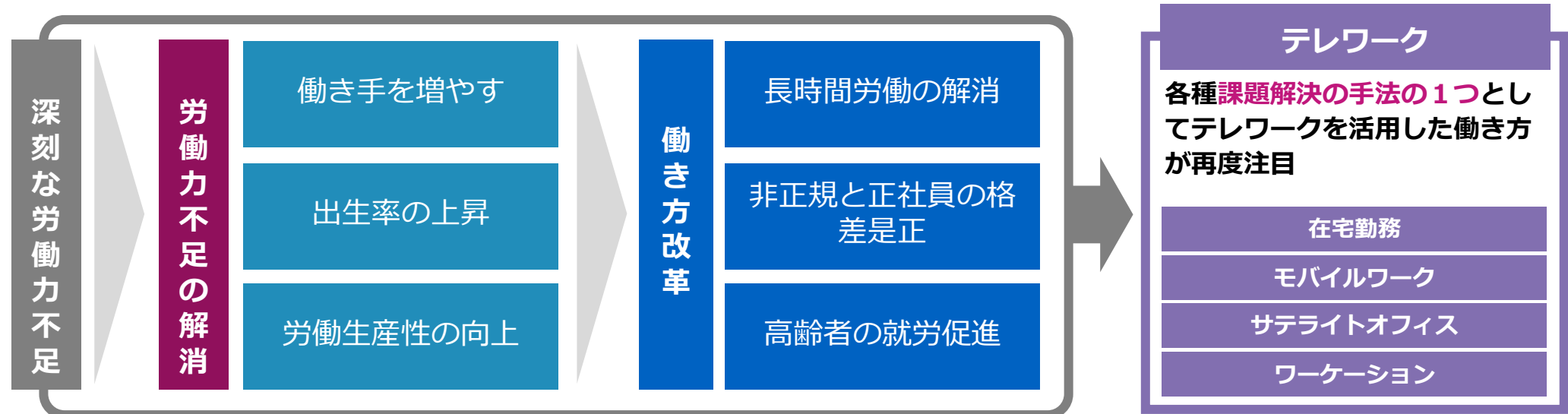
2024年12月10日
コニカミノルタジャパン（株）
取締役コーポレート本部長
今井 隆広

企業全体の働き方や動向について

「テレワーク」という考え方や実施が日本国内で初めて導入されたのは1984年に、日本電気株式会社（NEC）が、サテライトオフィスを設置したことが始まりとされています。以降、テレワークブームは一度終息を迎え、1990年代後半になってから政権手動でテレワークに関する改革が実施され、直近では、2010年代後半から推進された「働き方改革」を皮切りに急速に導入が進みました。

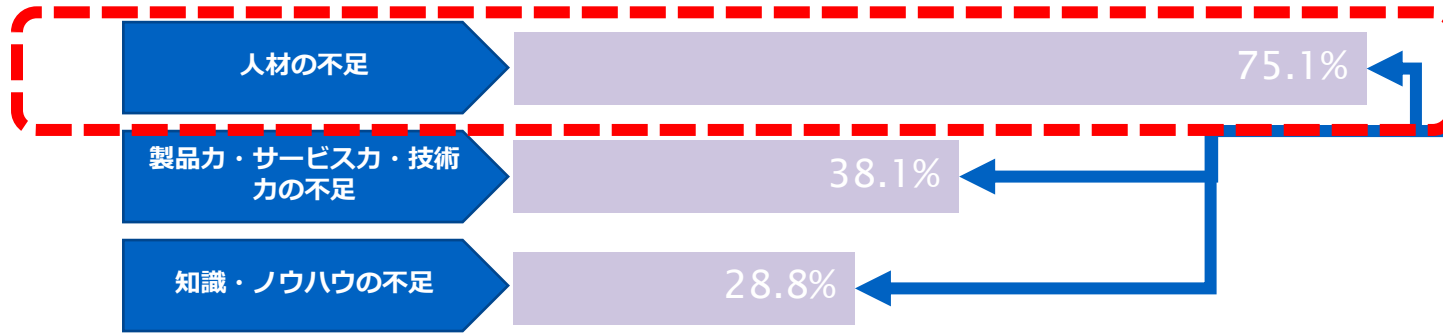
働き方改革

生産年齢人口が総人口を上回るペースで減少している日本国の課題を背景に、「50年後も人口1億人を維持し、職場・家庭・地域で誰しも活躍可能な社会」を多様な働き方を実現する改革として、各種法改定と併せて展開が行われておりました。



テレワークでの解決と導入後の効果

売り上げ拡大に取り組む上での課題



出典：「2018年3月 中小企業の経営課題に関するアンケート」
東京商工会議所 中小企業委員会 n=1443 複数回答

人材不足対策

製品力・サービス力・技術力の不足、知識・ノウハウの不足も根本は人材の不足が影響しています。人材の流出の防止、優秀な人材の確保が重要です。



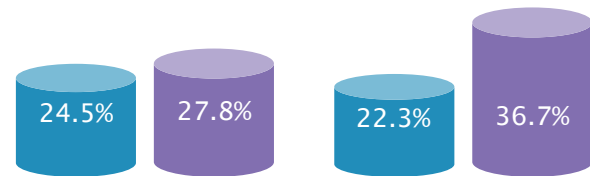
BCP対策

自然災害、交通麻痺など緊急事態に送風した時の社員の安否確保と、事業継続のために対策が必要です。

テレワークの実践で課題解決とその効果

売上、経常利益とも増加

売上高、経常利益が増加傾向にある企業比率（従業員300人以下）をテレワーク導入企業と未導入企業で比較

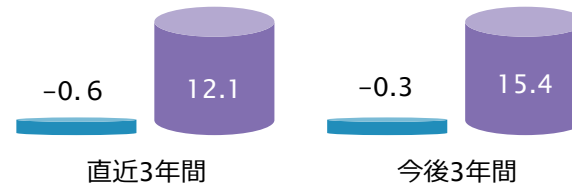


直近3年間の売上高 直近3年間の経常利益

■ テレワーク未導入 ■ テレワーク導入

従業員数増加

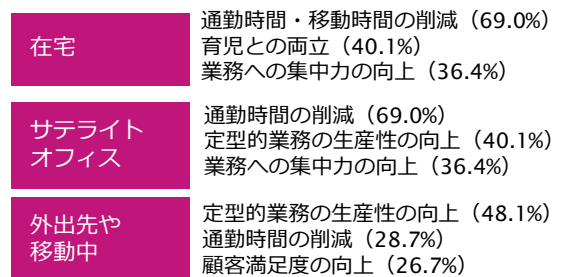
テレワーク導入済みの企業では、直近3年間と今後3年間において従業員が増加傾向、テレワーク未導入企業では、従業員が減少傾向



直近3年間 今後3年間

生産性向上、集中力UP

在宅・サテライトオフィス勤務では通勤時間の削減、業務への集中力の向上。モバイル勤務では、生産性の向上と通勤時間の削減



出典：「ICT利活用と社会的課題解決に関する調査研究2017年」総務省

誰ひとり取り残さない
ユニバーサルコミュニケーション

コトバ
ル
KOTOBAL



KONICA MINOLTA

利用シーン

住民・お客様とのコミュニケーションで困っていませんか？



在住外国人の統計データ

2013年6月～2023年6月

117万人増加

(10年間で 1.57倍)

2013年6月 約205万人 → 2023年6月 約322万人

(参考) インバウンド (訪日外国人) 2024年5月 約304万人

在住外国人やインバウンド増加を支援するサービスが必要

＜自治体や宿泊施設の抱える課題＞

国際課、多文化共生課

英語以外のコミュニケーションが困難

- ・ 希少言語 スペイン語、トルコ語・・・。
- ・ 特定の日以外の対応

保健課、子育て支援課、教育課

在住外国人の子どもが増加

- ・ 乳幼児の訪問健診・相談
- ・ 小学校の授業、保護者の対話

市民課、戸籍課

転入転居、戸籍、税関連

- ・ 行政用語、制度の説明
- ・ 対応時間（市民の待ち時間）

宿泊施設の人材不足

インバウンド増加、人材不足

- ・ スムーズなコミュニケーション
- ・ コミュニケーションのデータ活用

KOTOBALの利用シーン

- 自治体の窓口やホテルのフロントなど “あらゆる場面” のコミュニケーションをサポート





KONICA MINOLTA

サービスの特徴

誰ひとり取り残さない

ユニバーサルコミュニケーション



32カ国語
対応

「機械(AI)」と「ヒト」の通訳が選べるハイブリット型通訳

機械(AI)による「スピーディー」な対応



機械通訳

■ 簡単な手続きのご対応

例)マイナンバーカードの申請、転入届、その他
総合案内等

■ 書類や制度などのご説明対応

例)健康保険や年金制度の説明、児童手当の申請等

遠隔の通訳者による「正確」な対応



ビデオ通
訳

■ 心理面で配慮が必要なご対応

例)いじめ、DV、離婚の相談等

■ トラブルへのご対応

例)税金未払い、感情的になった場合等

ユニバーサルコミュニケーション（音声文字化、多言語化）を オールインワンで実現「KOTOBAL（コトバル）」

透明ディスプレイ

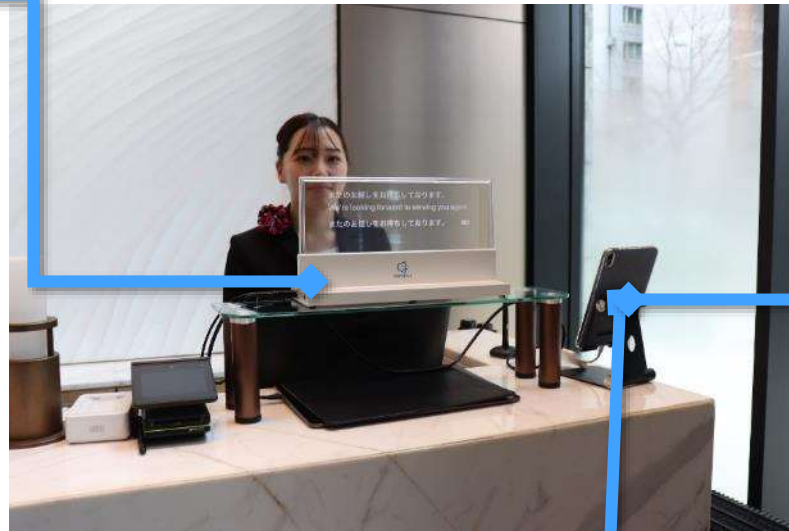


会話を字幕で伝達（音声筆談）

音声文字化



聴覚障がい者・高齢者とのコミュニケーション
（デジ田交付金の事例：群馬県安中市様）



多言語通訳



AI機械通訳（32言語対応）
人による遠隔通訳も可能（12言語対応）
1つのアプリで複数の機能をご利用頂けます

ポイント
①

簡単操作で誰でも使える

ポイント
②

機械通訳とビデオ通訳のハイブリッド

ポイント
③

ログ機能で、トラブルを回避

ポイント
④

透明ディスプレイで誰ひとり取り残さない窓口

ポイント
⑤

高齢・障害をお持ちの方への取り組み

対応言語と時間

言語	音声機械通訳	テレビ通訳
5 言語 英語・中国語・韓国語・ ブラジルポルトガル語・スペイン語		24時間365日
7 言語 ベトナム語・タイ語・タガログ語・ ネパール語・ヒンディ語・ インドネシア語・ロシア語	24時間365日	平日 8:30-18:00 【追加言語 (映像なし)】 平日 18:00-20:00 休日 8:30-20:00
8 言語 フランス語・ドイツ語・クメール語 マレー語・イタリア語・ミャンマー語 モンゴル語・シンハラ語	24時間365日	【追加言語 (映像なし)】 平日・休日 8:30-20:00
11 言語 アラビア語・ウルドゥー語・ベンガル 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・ ポルトガル語・ラーオ語・ウクライナ語	24時間365日	—
1 言語 日本語 (音声筆談・手話・やさしい日本語)	24時間365日	【手話通訳】 平日 9:00-18:00



KONICA MINOLTA

導入実績

自治体・ホテル等で導入



都内6区役所の他、東京税関、横浜市・川崎市・福岡市全区役所、
コアグローバルマネージメント、セントラルホテル、京王プレミアホテルなど
延べ100カ所近くの自治体・ホテル等でKOTOBALをご利用頂いています

弊社のHPで、導入事例をご紹介します

- ・ 愛知県 豊橋市
- ・ 福岡県 福岡市
- ・ 埼玉県 川口市
- ・ 栃木県 宇都宮市
- ・ クインテッサホテル東京銀座
- ・ セントラルホテル武雄温泉駅前店
- ・ 京王プレミアホテル札幌



(導入事例のQRコード)

導入後のご利用者様の声

通訳者に頼るのではなく、
職員でも外国人対応ができるようになった



外国人居住者の市県民税や国民健康保険税の
徴収業務でも活用しています



通訳にかかる費用を、同時期に任用した人材派遣通訳
と比較して4分の1程度に抑えられました



◆ ニュースリリース

東京都の34カ所に設置に多言語通訳サービス「KOTOBAL」が導入されました

コニカミノルタジャパン株式会社（以下 コニカミノルタジャパン）が販売する多言語通訳サービス「**KOTOBAL（コトバル）**」が、**東京都の都有施設38カ所に6月14日から導入**されました。

東京都では2025年に開催される2つの国際スポーツ大会を契機に、デジタル技術を活用し、「いつでも・どこでも・誰とでも」つながるインクルーシブな街・東京の実現に向けた取り組みが進められています。

今回、その取り組みの一環として、**KOTOBALと透明ディスプレイが導入**され、受付窓口業務において障がいのあるなしや、言語の壁を越えた円滑なコミュニケーションを構築しました。

導入先については、東京都の報道発表資料をご覧ください。



(東京都 報道発表)



<東京都庁の受付窓口で利用>



KONICA MINOLTA