

地方自治情報化推進フェア2013

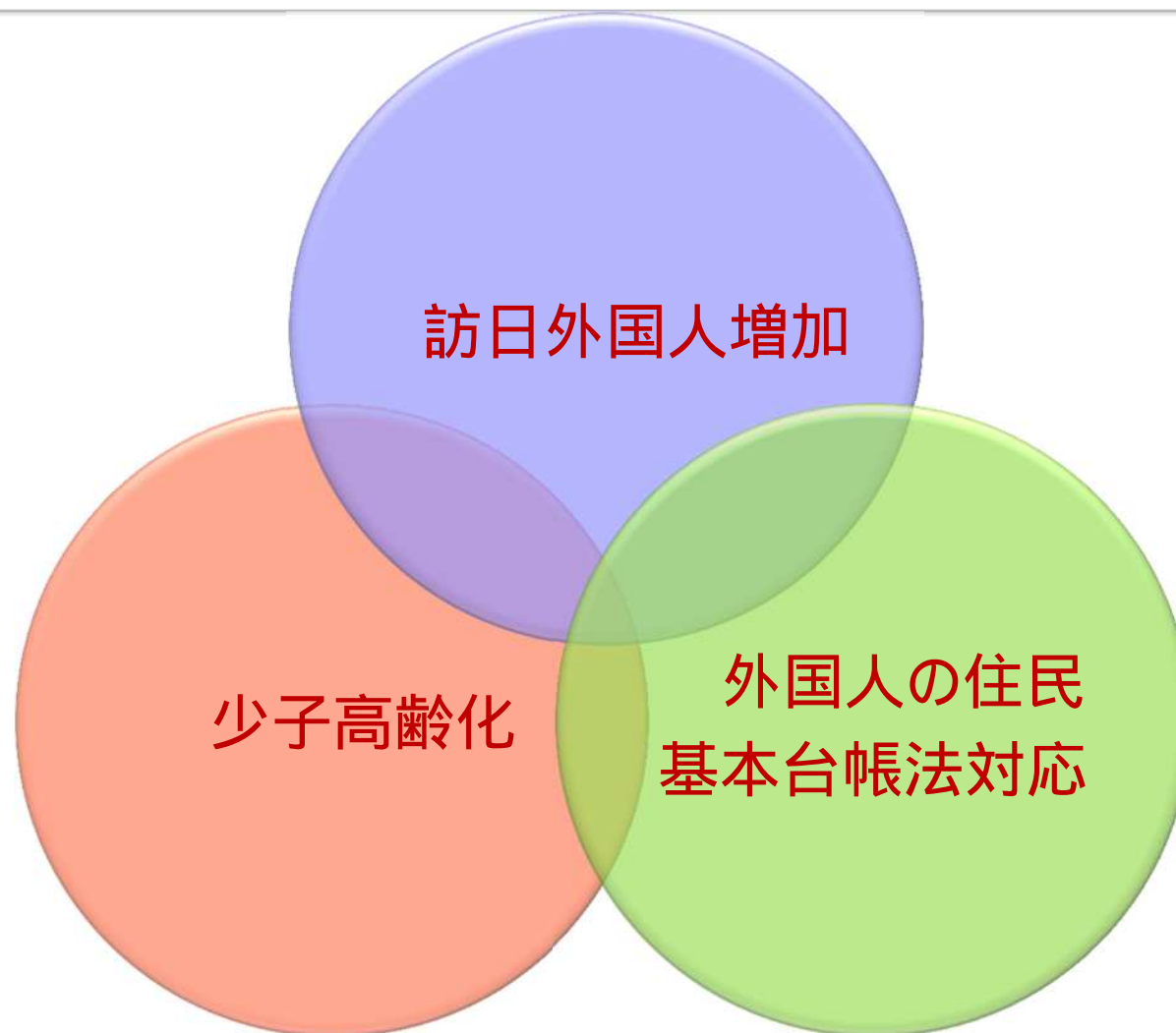
通訳クラウドソリューション

～ 地方公共団体における国際化対応の課題と解決 ～

2013 / 11 / 13・14

公共ソリューション事業部

はじめに：日本を取り巻く環境と社会的課題



社会的課題に対するあるべき姿

■ 中長期的に、外国人就労者の増加や訪日外国人ビジネスの拡大が見込まれます。

課題

現状(Fact)

あるべき姿

訪日外国人増加

政府の観光庁は、2012年の訪日外国人客数は836万人と発表。2020年には、2500万人を目標に掲げる。
富士山世界遺産登録や東京オリンピックの開催決定

少子高齢化

生産人口が減少するなか、海外の優秀な人材を国内に受け入れるような活動が現在も継続している。

2009年海外移民1000万人政策

2013年2月ベトナム労働・傷病兵・社会省による日本向け労働者派遣1万人規模へ

外国人への
住民基本台帳法
適用への対応

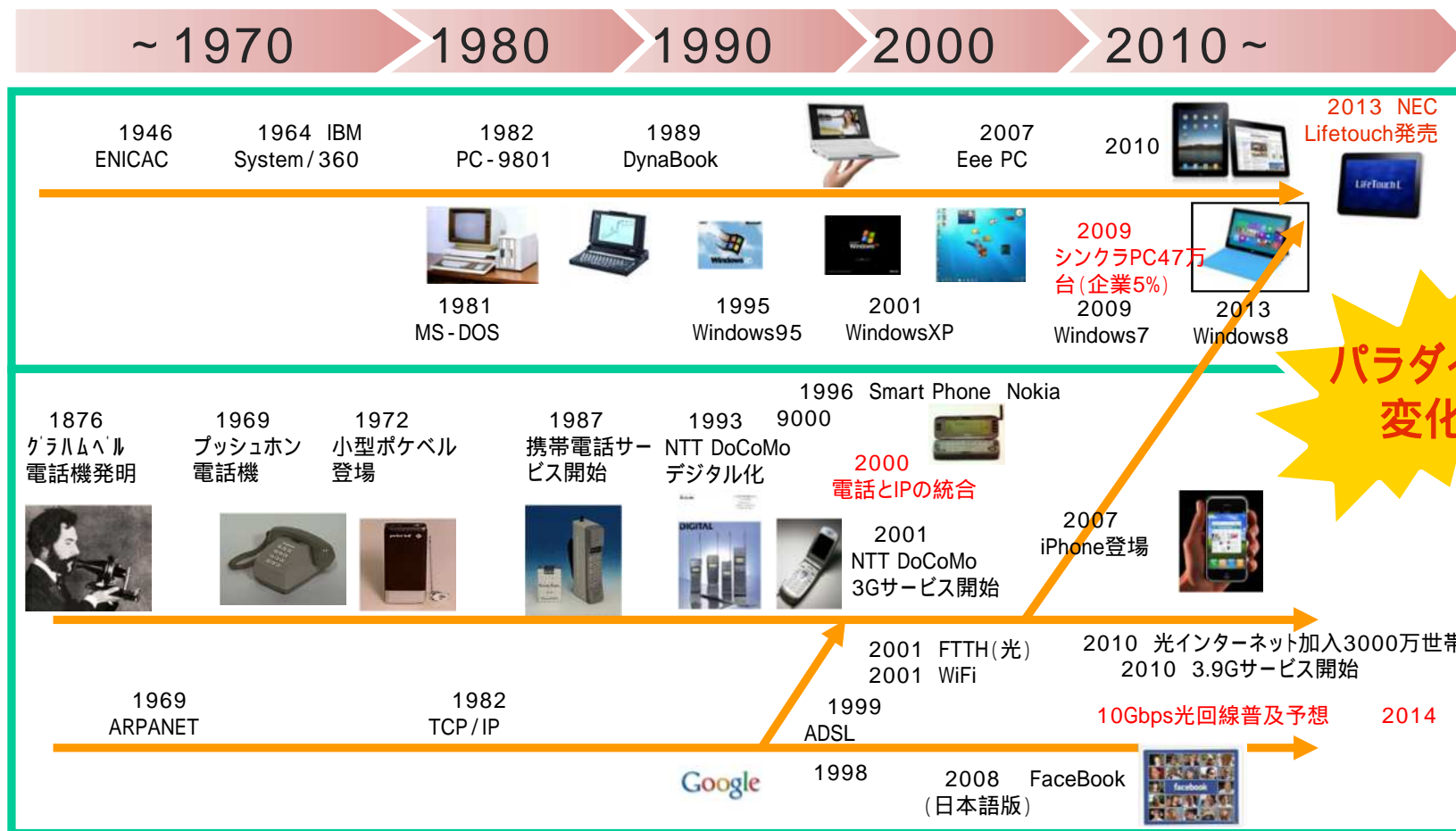
2012年7月外国人登録法廃止と、住民基本台帳法の適用により、外国人住民に対し基礎的行政サービスを提供する基盤となる制度が導入された。

外国人旅行者が来訪しやすい環境整備が必要

自治体外国人窓口業務の負荷軽減

ICTサービスの動向とクラウドソリューションの成長

ICTの進化とともに、クラウドソリューションが本格化しています。



お客様の声：国際化対応や海外進出のジレンマ

国際化の運用段階において、以下のような様々な問題と課題があります。
NECの通訳クラウドサービスの活用により、問題解決に繋がります。

問題と課題

Webページやカタログや各種メニューは、外国語対応したが、実際に外国語での問い合わせがあると対応が難しい。

外国人旅行者の急なトラブルが怖くて、海外からの宿泊予約の受付を避けたい。

通訳のできる職員を雇っているが、いつもいるとは限らない。

英語通訳の対応は出来ているが、他の言語までは余裕がない。

外国語が怖い。
外国語を習得したい(させたい)が英会話教室に通う(通わせる)余裕がない。

ソリューションの方向性

事例1

事例2

NECの
通訳クラウドサービス

事例3

事例4

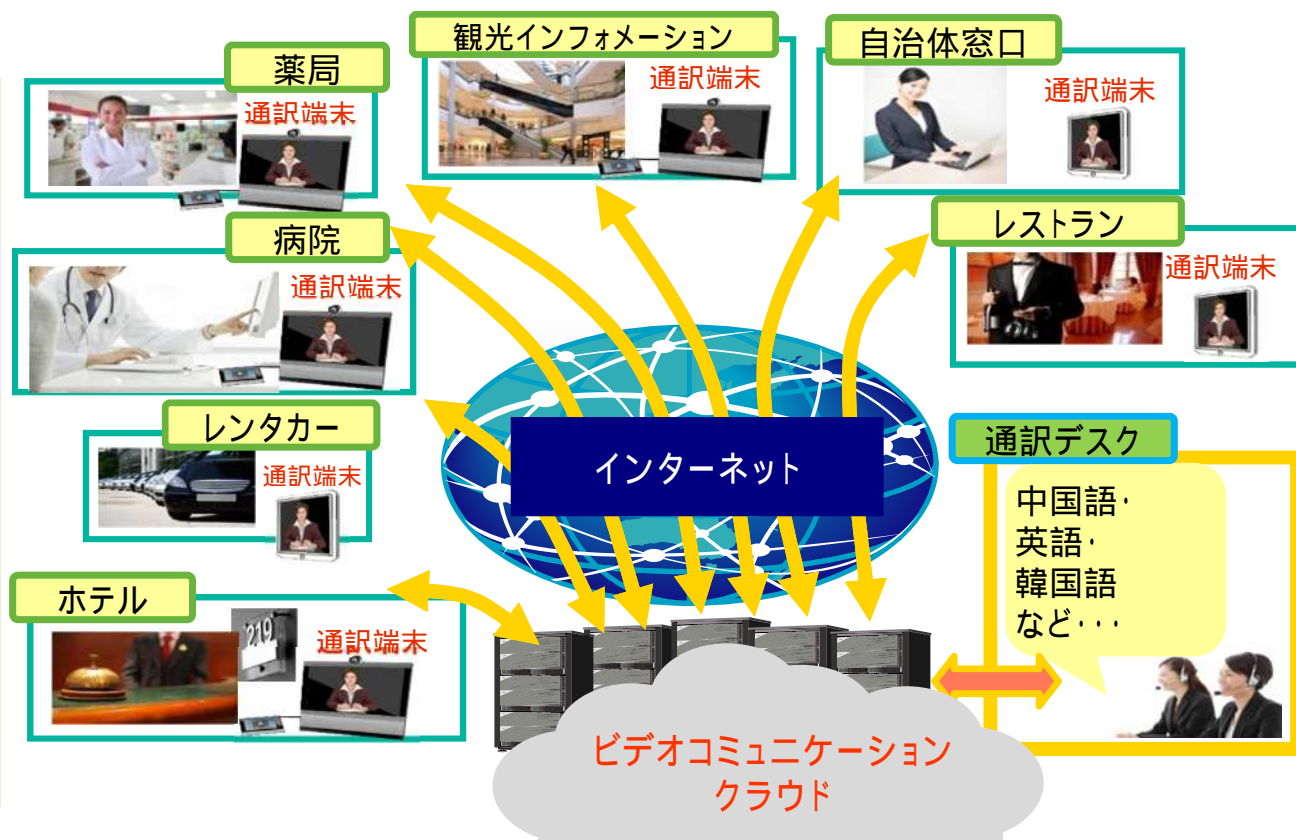
本資料の7ページ以降をご参照ください。

NECの通訳クラウドサービスとは？

通訳クラウドサービスは、Anytime(いつでも)、Anywhere(どこでも)、Any device(端末を問わず)、Any language(多様な言語に対応)のクラウド型のビデオ通訳サービスです。

特長

- 通訳コールセンター事業者は自治体窓口、医療機関、ショッピングモールなどで7年の電話通訳の実績
- 中国語・英語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語については、24時間365日のサービス提供が可能
- 業務事前研修により、専門用語や簡単な質問にも対応し、簡易受付窓口としてのサービスが可能
- 機械翻訳にはない、教育された語学プロフェッショナルによるきめ細かい逐次通訳対応が可能



事例1：役所内での窓口通訳

業務イメージ 内容

- 窓口に来た外国人に対して、iPadなどの端末を使い、通訳者を介して申請業務を進めることが可能です。
- 担当窓口の通常のきめ細かい接客対応が可能となり、訪日外国人の満足度が高まります。

*Let her show you how
to fill in this form...*



この部分を英語に通訳
してください。

iPadの背面カメラ

窓口担当
日本花子

背面カメラから書類を写して、申請書の
記入方法について、通訳オペレータを介
した、サポートが可能です。
外国人居住者に対するサービス向上が
図れます。

事例2：外国人住民への訪問徴収業務支援

業務イメージ 内容

- 各種訪問業務を携帯電話やiPad等を使って、映像と音声、もしくは音声による遠隔通訳支援が可能です。
- 徴収業務に係る通話を、通訳センターが間に入り、遠隔通訳することが可能です。

外国人住民宅での訪問業務



通訳イメージ

督促状の件ですが

通知

日本語よく分からない？

分割払いあるの？

英語オペレーター

可能です。では、収入
証明を・・・

事例3：通訳クラウドサービスによる自治体窓口の負荷軽減

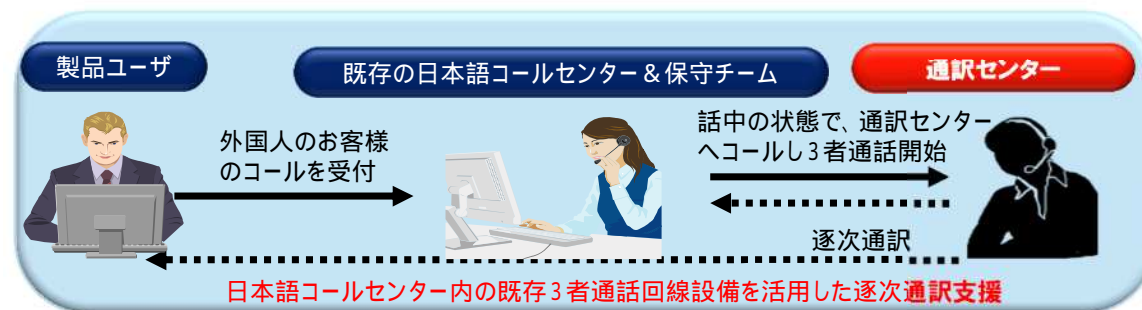
業務イメージ 内容

- ・通訳センター側にて、窓口受付業務の一部を請け負うことができます。
- ・時間外受付を始め、自治体外国人対応への負荷を軽減することができます。



業務時間外の各種問い合わせを
コールセンターが一次受付！！

メールによる後方支援！！



事例4：地域児童への外国語教育の一環として活用

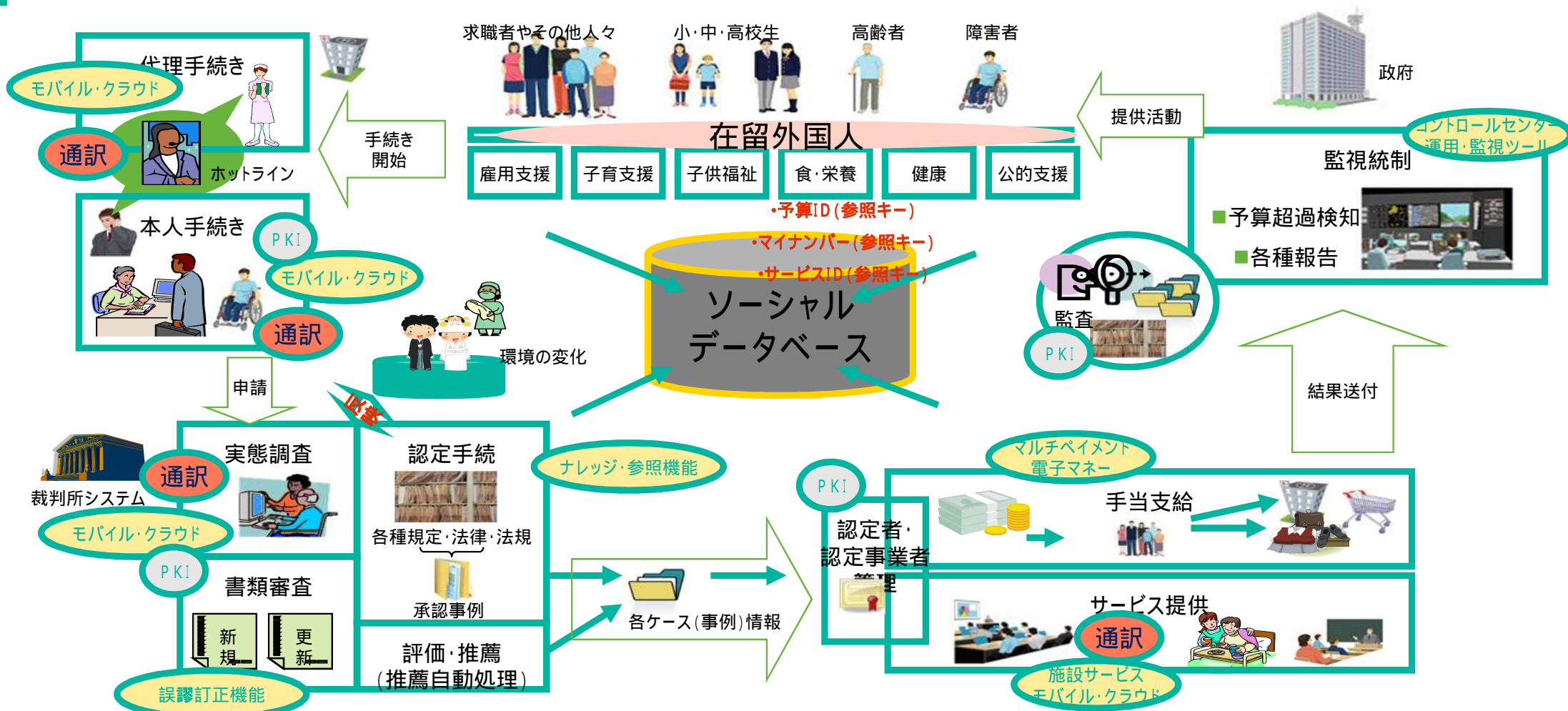
業務イメージ 内容

- ・遠隔で言語プロフェッショナルによる実践的な外国語教育を受けることができるようになります。
- ・身近に外国語と触れ合うことは、語学力向上や外国語への親しみを持つきっかけとなります。



ソーシャルサービスライフサイクルへの適用

ソーシャルサービスのライフサイクルの概要は、下図の通り。



NECグループビジョン2017

人と地球にやさしい情報社会を
イノベーションで実現する
グローバルリーディングカンパニー



Empowered by Innovation

NEC