

多言語対応・ICT化推進フォーラム

「多様化するニーズへの挑戦 ―日本航空における多言語対応―」

講師：日本航空株式会社 商品サービス企画本部 業務部長 中村 智氏

2019年12月24日、「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」は、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するため、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」を開催しました。

日本航空株式会社（以下、JAL）の中村智氏のセミナーでは、訪日外国人の増加にあわせ日本語、英語に加え 11 種類の外国語に対応した機内安全ビデオ（※1）のリニューアルや、空港・機内を中心とした多言語対応の取り組みについて説明がありました。リニューアルされたビデオは、近年の世界の航空事故事例から得られた教訓と安全アドバイザリーグループ（※2）からの助言をふまえて制作されたものです。

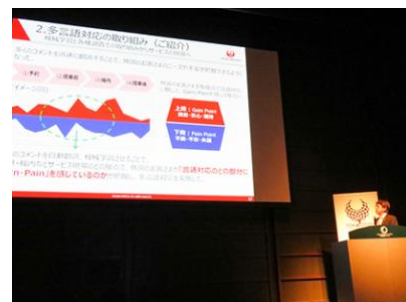


JALグループにおける多言語対応は、安心してご搭乗していただくために安全上必要な情報をきちんと発信し、さらにお客さまとの双方向のコミュニケーションを通じ、要望や問い合わせから適宜改善を図っていくためのものであり、機内安全ビデオのリニューアルは、お客さまに安全・安心を提供するために、機内ルールをよりわかりやすく伝えるためのものです。また、アンケートを用いてお客さまの意見・要望等を吸い上げ、改善に活かしています。JALグループでは、以前より日・英・中・韓の4カ国語による搭乗後アンケートを実施していましたが、近年の傾向として外国人のお客さまが増えるとともに、アンケート回答数と使用される言語数が増えている状況がありました。そのため、AIの活用を進めることで、各言語を翻訳精度の高い英語に変換し、英語をベースとしたデータの分析・蓄積に取り組んでいます。

アンケートが改善に活かされた例として、「フライトマガジンが日本人向けのものばかりだ」というご意見を受け、機内誌の裏表紙を多言語対応にするなど機内誌の一部をリニューアルし、外国の方に楽しんでいただけるような仕様にしたというものがあります。さらに、宗教上の理由などから特別な機内食をリクエストされるケースが増加しているため、ホームページで希望する機内食を事前にオーダーできるシステムへと変更しました。

その他、タブレット端末に搭載した自社開発の翻訳アプリケーション「そらボイス」が活用されています。質問の受け答えや空港のアナウンスに使用するとともに、アプリケーション内に学習コンテンツをご用意することで、空港スタッフ・乗務員が空き時間に各言語を学べるようにしています。

JALグループではこうしたツール活用を進めるとともに、多様性や異文化理解を深めることで、お客さまの気持ちに寄り添い、またコミュニケーションとテクノロジーを融合することで、これまでできなかったサービスの実現を目指しています。



※1 機内安全ビデオ掲載サイト

企業サイト：<http://www.jal.com/ja/flight/safety/flight/>

※2 安全アドバイザリーグループ

ノンフィクション作家で評論家の柳田邦男先生を座長とし、ヒューマンファクター、失敗・欠陥分析、組織運営・文化、安全等に幅広い知識、経験を有する5名の社外有識者によって構成されています。

(令和2年2月作成)

問い合わせ先

問合せ先：日本航空株式会社 商品サービス企画本部

公式サイト：<https://www.jal.com/ja/>