

## 多言語対応推進フォーラムの舞台裏 ～DNPリモート接客販売支援サービス～

大日本印刷株式会社 ABセンター コミュニケーション開発本部 松下浩一

令和2年12月23日、一年延期となった2020年オリンピック・パラリンピック大会の開催を見据え、withコロナ時代の多言語対応の取組を紹介するため、「多言語対応推進フォーラム」が開催されました。フォーラムでは登壇者の発言をリアルタイムで日本語から英語に翻訳し、配信画面へと字幕を表示する「リアルタイム翻訳字幕」技術が4社で分担して運用されました。

大日本印刷株式会社（DNP）では、ビデオ会議アプリ「zoom」の字幕機能とスマートホン用無料アプリ「UDトーク」を使い、遠隔での多言語自動翻訳への対応を想定したリアルタイム翻訳字幕配信を行いました。



DNPの松下氏は、「グローバル時代では、リモート環境下での円滑なコミュニケーションには、多言語翻訳技術は不可欠である。」と話し、「対面での活動が制限されている中で、今後はますます遠隔でのコミュニケーションの必要性が高まるだろう。」と見解を示しました。そうした中で今回使用されたのは、「DNPリモート接客販売支援サービス」をベースに、「zoom」の字幕機能と「UDトーク」を組み合わせたものです。

「DNPリモート接客販売支援サービス」は、労働人口の減少によって人手不足が深刻となった小売業界が、コストを抑えながら接客の質を落とさず、顧客に非対面での講演や、セミナー配信、商談などの場面で、商品やサービスの内容を説明できるサービスを目指して開発されたものです。



遠隔での接客を強化するために、最適なシステムの構築や、販売員の代行や育成、研修のための講師の派遣などを、リモート環境を通じて行います。コンタクトセンターにいるコンシェルジュと複数の店舗をタブレット端末でつなぐことで、少ない人数でも多くの接客を行うことができるようになり、コスト削減と商談機会の損失防止につながります。また、コンシェルジュの映像や音声に加え、商品やサービス内容を映し出すことができるため、見ている側に説明している内容を一目で伝えることができます。



松下氏は、「多言語対応推進フォーラムで実際に運用してみたことで、システムの稼働は問題なく、事前のリハーサルや会場セッティングにおいてスタッフの負担を最小限に抑えることができたものの、本サービスが専門知識を持たない人たちでも運用可能なものとして開発されたため、運用設計が難しく、翻訳精度や字幕の見せ方などに改善の余地を感じた。」と今後の課題について語りました。一方で、「今回の多言語対応推進フォーラムにおける『DNPリモート接客販売支援サービス』の活用は、今後のリモート講演やセミナー、遠隔での販売支援に向けて意味のある試みであり、特にリアルタイムでの多言語翻訳サービスの実現に向け、貴重な体験になった。」と、今回の収穫についても話しました。

(令和3年2月作成)

※フォーラムの様子は、こちらのURLからご覧いただけます👉<https://tokyodouga.jp/nf68gam9q1a.html>