

コンシューマー向け 「多言語遠隔通訳サービス」の開発

訪日外国人及び出国日本人が増加する状況の中、対応言語数が多く、安価でつながりやすい法人向け遠隔通訳サービスを基に、新たにコンシューマー向けの通訳サービスを開発した。

株式会社スマートボックス

受付番号: 2813111420

代表者名	代表取締役 三浦洋一	資本金	1,500万円
所在地	〒107-0061 東京都港区北青山3-3-7 第一青山ビル3F	従業員	3人
連絡先	03-5413-5861	URL	http://www.smart-box.jp/

● 取組みの背景

当社は平成24年から「どこでも☆通訳」という、テレビ電話を利用した遠隔通訳サービスを法人向けに展開している。12ヶ国語の通訳を24時間365日（言語により条件有）対応し、価格も初期費用が5万円、月額費用は利用頻度に合わせて3,000円～28,000円と幅広い料金設定が可能であり、通訳人材を採用するのに比べても格安であることから、多くの自治体、ホテル、旅館、銀行、病院、小売店等に利用されてきた。

一方で、従来の法人向けサービスは長期間での利用を前提としており、契約書の締結から利用IDやパスワードの発行までに手作業や郵送という作業が発生し、時間がかかるなど、短期滞在による一時利用の多い個人ユーザーに対応できる仕組みがなかった。

しかし、年々訪日外国人が急速に増加しており、日本人の海外渡航者数も上昇している状況下で、個人レベルでよ

り身近に利用することが可能な通訳サービスを展開する必要があると考え、法人向けサービスの優位性を生かしながら、コンシューマー向けの新サービスを開発することになった。

● 取組みの内容

法人向けサービスを個人向けサービスに転換していく際に重視したのは以下の3点である。

1. 全てのフローのペーパーレス化、自動化

法人向けでは契約書を交わした後、手動で発行していた利用ID・パスワードを、全てシステム上で自動発行し、メールにて送付する方式に切り替えた。同時にライセンス管理や決済機能、マニュアルの配布に至るまで、利用申込みから、利用終了までの全ての手続き、管理、案内業務をシステムに集約することで、海外ユーザーがWEBサイトを通して、利用が可能になるシステムを構築した。

2. 決済方法の見直し

長期契約を前提としていたため、口座引落か銀行振込で対応していた決済システムに、クレジットカード決済



1つのサービスで、12か国語でのコミュニケーションが可能に



通信が出来れば、スマホでどこでも利用可能

企業紹介

従来、携帯電話の販売代理業を行っていた当社は、現在さらなるコミュニケーションの円滑化を実現するソフト面の事業を拡充している。スマートフォンやタブレット端末に搭載されたソフトウェアを通じて業務の効率化を図ったり、新しい収益型ビジネスモデルを手軽に安全な環境で利用してもらうことを目的としており、そのひとつとして通訳サービスの開発を行った。



代表取締役 三浦洋一氏

機能を追加した。プリペイド方式のチャージ型を前提として、全てWEBサイト上で操作可能とし、チャージ金額がなくなれば、都度チャージできるようにした。また、一度購入したチャージ分については、半年間の有効期間を設けることで、リピート利用にも対応している。

3. システム自体の多言語対応

システムだけではなく、ユーザビリティを考慮し、WEBサイトを英語、中国語、韓国語に切り替えられるようにし、訪日外国人が利用しやすい環境を用意した。

取組みの成果

上述した、コンシューマー向けサービスの展開に必要な、システム開発は全て完了し、新規事業としての展開が可能な状態までこぎつけている。また、利用者側とサービス提供者側の双方が使いやすく、管理しやすいサービス体系を確立することに成功した。

本サービスの斬新性はメディアでも評価され、NHKのニュースサイトの特集で取り上げられた他、「ICTを活用した訪日外国人旅行者受入環境整備事例」として、官公庁のHPにも掲載される等、注目を集めている。

また、クレジット決済機能の追加と、申込からライセンス管理までを、システムにより自動化できたことで、決済完了後、即時利用が可能になり、使いたい時にすぐに使えるという付加価値を生み出すことができた。

補助事業終了後の取組み

今後は、販売促進とブランディングを中心に進めていく予定である。現時点で、少しずつ利用実績も出始めているが、平成30年9月初旬からは、大手家電量販店2社と連携した展開も始まる予定である。これから本格的な販路開拓を進めると同時に、延べ1,500万人が来場すると言われている、2年後の東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会等、大規模な国際イベントを大きな市場と見定めており、マスコミ活用を含めた、知名度向上のための準備を始めている。



オペレーターによるリアルタイム通訳



日本人の海外旅行や出張時等、利用の幅は広がりを見せている