



各 位

2017年10月19日
一般財団法人関西観光本部

音声自動翻訳技術を活用した 「KANSAI SOS 多言語コールセンター」実証実験の開始について ～ “言葉の壁” を解消してインバウンド対応をサポート！～

関西観光本部(理事長＝松本正義関西経済連合会会長、以下当本部)では、近畿運輸局と連携し、訪日外国人旅行客を受け入れる関西2府8県の観光事業者が電話で手軽に利用できる、音声自動翻訳技術を活用した「KANSAI SOS 多言語コールセンター」(以下、センター)の実証実験を本日より開始します。
この実証実験を進めることにより、訪日外国人旅行客の困り事第1位となっている「施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れないこと」(観光庁調べ)を関西全域で解消することを目指します。

実証実験の概要

(1) 名 称 「KANSAI SOS 多言語コールセンター」事業

(2) センターの仕様

- ・ 固定電話、携帯電話等からセンターへ電話し、自動ガイダンスに沿って使用言語を選択することで通訳サービスが開始します。
- ・ 翻訳には国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の多言語音声自動翻訳アプリケーション「VoiceTra」(ボイストラ)の基盤システムを使用。一定レベルの会話までは自動的に機械翻訳で対応します。
- ・ 機械翻訳が困難な場合(固有名詞が多く含まれている等の複雑な会話等)はセンターのオペレーターへ接続、人による通訳を行ないます。

※英語、中国語、韓国語、タイ語、インドネシア語の5ヶ国語に対応。

※365日24時間対応。費用は電話の通話料金のみ、登録料や利用料は一切不要です。

(3) 対 象 関西2府8県(福井県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、徳島県)の観光施設、宿泊施設、商業施設、交通事業者(タクシー等)

※お申し込みのあった施設・事業者にセンターの電話番号及び使い方を記載したマニュアルを配付します。

(4) 実験期間 2018年2月28日まで

※実験期間終了後も、当本部としてシステム検証等事業継続を予定しています。

(5) 備 考 本事業は観光庁「訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業(実証事業)」の一環として、近畿運輸局と共同で取り組んでいます。

センターのイメージ図



利用申込方法

- ・当本部のホームページにてお申し込みを受け付けています。
 <アドレス> <http://kansai.gr.jp/ktb/index.html>

(本発表資料のお問い合わせ先)

関西観光本部

戦略企画部長 吉田

戦略企画部 調査役(総括) 壺井

電話：06-6223-5400