

2019年7月1日

株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー

鉄道分野で好評の多言語音声翻訳ソリューション「Ruby Concierge®」を機能強化し 公共、観光等、他分野へ展開

株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー(本社:東京都立川市、取締役社長:森山 隆志、以下、日立ソリューションズ・テクノロジー)は、鉄道分野で利用いただいている多言語音声翻訳ソリューション「Ruby Concierge®」の対応言語を拡張し、定型文音声翻訳の適用分野を拡大することで、自治体、公共、観光等の他分野においても利用可能な「Ruby Concierge®」の機能強化版を7月8日より販売開始します。

「Ruby Concierge®」は、国立研究開発法人情報通信研究機構(以下、NICT)、京浜急行電鉄株式会社(以下、京急電鉄)との共同研究^{*1}の成果をベースとし、2018年7月より鉄道分野向けに「駅コンシェル®」として利用いただいています。京急電鉄では、「駅コンシェル®」の機能を活用し、駅で頻繁に発生するお問い合わせ内容を定型文化したり、忘れ物検索を直感的操作でスムーズに行うことで、お客さまにより密着した迅速な対応が可能となり、サービス向上と従業員の業務効率改善を実現しています。

一方、タイ、インドネシア、ベトナム等のアジア圏からの外国人旅行者や労働者、さらには居住者の増加に伴い、自治体における住民サービスにおいても、駅同様の対応が求められています。

このような状況に応えるべく、対応言語の拡張や、窓口案内でよく使う対訳フレーズを増やすことで他分野への展開を可能にしました。また、業務コンテンツとのスムーズな連携を図るとともに、接客現場で使用されているさまざまな端末にも対応しました。これらの機能強化により、鉄道分野のみならず自治体での活用促進を開始します。既にいくつかの自治体で試行を開始し、好評をいただいています。

さらに、今回の機能強化のひとつである「見える化レポートサービス」により、現場の接客向上に貢献するだけでなく、対応傾向をもとにしたサービスの改善や新サービスの企画などにも貢献します。

日立ソリューションズ・テクノロジーは今後、さまざまな分野で外国人に快適で安心、ストレスのない毎日を過ごせる環境を提供できるよう、事業者・自治体と共に取り組んでいきます。これに向け、本ソリューションの新たなパートナーとの協業を推進していきます。

*1) 共同研究

:共同研究の成果を活用して「言葉の壁を越えたおもてなし」を実現！新たな鉄道向け多機能翻訳アプリを全駅に本格導入

<https://www.hitachi-solutions-tech.co.jp/corporate/news/2018/pdf/nr180328.pdf>

■機能強化の特長

(1) 10 言語に対応した最新の音声翻訳を提供

お客さまからのご要望が多かった、タイ語、インドネシア語、ベトナム語等を追加し、合計 10 言語に対応しました。翻訳機能はもとより、「Ruby Concierge®」の特長である「マイ定型文登録」や「忘れ物検索機能」等も 10 言語に対応しているため、急増しているアジア圏のお客さまに対して、窓口業務対応や接客をスムーズに行うことができます。

対応言語

追加言語(6 言語):タイ語、インドネシア語、ベトナム語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語

従来言語(4 言語):日本語、英語、中国語(北京語)、韓国語

音声翻訳には、NICT の技術を活用しています。

(2) Android 端末でのサービス提供が可能

従来の iOS に加え、Android (Ver6.0 以上)に対応しました。従来、iOS タブレット端末でのサービス提供でしたが、スマートフォンにも対応させることで、現場の担当者は可搬性の高い端末で接客業務を行えるようになります。

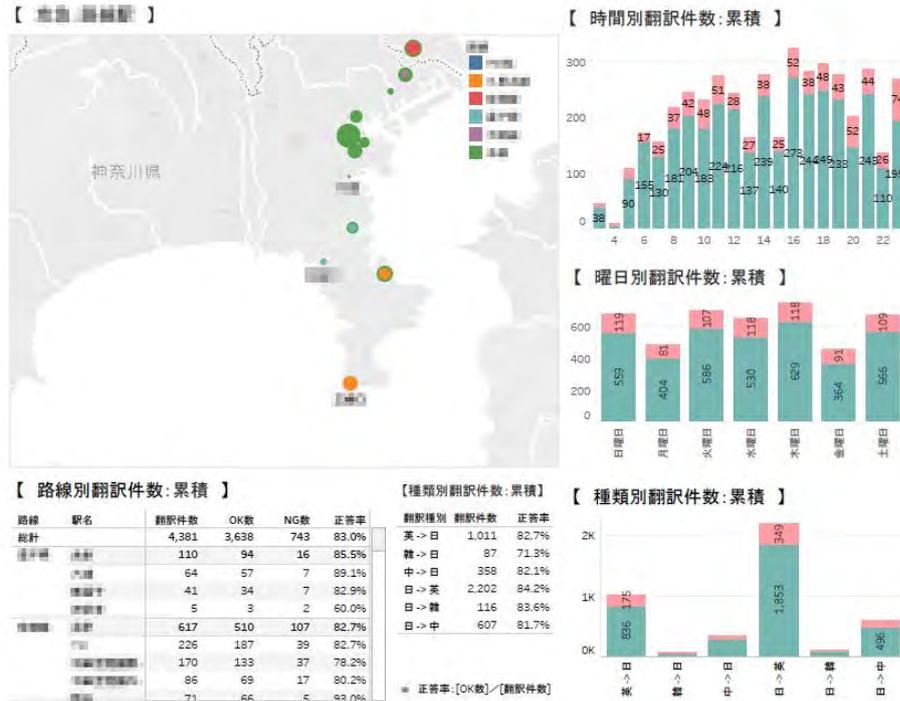
(3) 各種の業務アプリケーションとの連携を強化

業務コンテンツや既存のアプリケーションをメニューから簡単に呼び出せる、「業務アプリ呼び出し機能」を新たに追加しました。「Ruby Concierge®」で接客サービス中に、ダイレクトに関連業務アプリケーションを起動することができます。



(4) 見える化レポートサービスの提供

クラウド上に蓄積された音声データを、BI ツールにより解析して見える化レポートを提供します。レポートには、利用日時、使用言語、問い合わせ内容等を記載しており、会話内容から接遇シーンの傾向を把握することが可能となるため、外国人の方々へのサービスの改善や新サービスの企画に活用できます。なお、レポートは、お客さまごとにカスタマイズ可能です。



「見える化レポートサービス」の出力例

■「Ruby Concierge®」のモデルケースにおける販売価格および販売開始時期

No.	モデル名称	構成内容	端末種別/OS	価格	販売開始時期
1	クラウド型	<ul style="list-style-type: none"> 音声翻訳クラウドサービス^{(*)2} Android/iOS 版クライアントアプリ 「見える化レポートサービス」^{(*)4} 	Android 端末 (Android 6.0 以上 ^{(*)3}) iPad 又は iPad mini (iOS 10.0 ~ 12.2)	オープン 価格	2019 年 7 月 8 日
2	オンプレミス型	<ul style="list-style-type: none"> 音声翻訳ソフトウェア一式 (音声認識・翻訳・合成) Android/iOS 版クライアントアプリ 「Ruby Concierge®」サーバプログラム一式 「見える化レポートサービス」作成環境構築^{(*)4} 	Android 端末 (Android 6.0 以上 ^{(*)3}) iPad 又は iPad mini (iOS 10.0 ~ 12.2)	オープン 価格	

*2) 導入を検討されているお客さま向けに、導入前のお試し期間を設けています。

*3) すべての端末、OS バージョンで動作を保証するものではありません。

*4) オプションサービスになります。

■商標注記

- ・Android は、米国 Google LLC Limited. の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
- ・Google マップは、Google Inc.の登録商標または商標です。商用で利用される場合は、別途契約が必要となります。
- ・iOS は、Apple Inc. の登録商標または商標です。
- ・「Ruby Concierge®」は、株式会社日立ソリューションズ・テクノロジーの登録商標です。
- ・「駅コンシェル®」は、株式会社日立ソリューションズ・テクノロジーの登録商標です。
- ・その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■お問い合わせ先

株式会社日立ソリューションズ・テクノロジー

〒190-0014 東京都立川市緑町7番地1

URL: <https://www.hitachi-solutions-tech.co.jp/>

お客さまお問い合わせ先

IoTソリューション営業部 [担当:田草川] 電話:042-512-0845(直通)

報道機関お問い合わせ先

経営企画部 [担当:山田] 電話:042-512-0821(直通)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
