

## PANインバウンドの特徴

**高い翻訳性能**  
最先端&最高精度の翻訳エンジンを採用。よく使う単語やフレーズを登録できるので更に精度アップが可能です。

**Quality**

**従来1/3以下**  
初期費用ゼロ円。従来人間の通訳を介した3者間通話に比べて非常にお得です。

**Cost**

**即日導入が可能**  
導入は簡単。専用の電話番号や、URL・QRコードを貴社のHPやチラシに貼るだけ。

**Delivery**

通話無制限

通常電話への切替も可能

定型文のダイヤル登録

約92%の外国人に対応

第119回 かわさき起業家オーディション  
「かわさき起業家優秀賞」受賞

# インバウンド向け 世界初の自動翻訳電話



東風津梁株式会社

代表取締役  
津島越朗

世界初の自動翻訳機能付き電話通信サービス「PANインバウンド」は、外国人からの電話対応に困っている、外国人を予算的に雇えない、雇っても管理する自信がない、英語は話せる人がいるが他の言語対応ができないといった悩みを抱えている企業に対し、お互いの母国語のみで電話通信が可能なサービスです。独自のクラウドシステムを使用し、1～2秒ほどのレスポンスで自動翻訳され、それぞれの母国語に変換された会話を行うことが可能です。

インバウンド対策として飲食店、宿泊施設はもとより、アクティビティや観光施設といった幅広い分野での利用が可能です。

## ■ ビジネスに至った経緯

当初私は音声チャット翻訳サービスを展開していました。電車などの公共交通機関では電話による通話は禁止のため、ビジネスの電話をしたくてもできないということで、サービスを展開しました。ニッチなサービスではありましたが需要はありました。これは日本語だけでなく、日本語を英語、中国語など利用されているお客様のニーズに合わせた言語に変換し、電話をしている人にメッセージを発信できるシステムでした。ですが、チャットだけでなく電話口で話したことを自動変換して欲しいという要望がありました。

現在、インターネットの発達により、様々な業務がインターネット上で完結できるようになりました。インターネットが発達しているアメリカでも、オンライン予約システムがない中小事業者は全体約60%を占めます。日本の正確なデータはないもの、おそらくそれを上回ると考えられます。

日本は観光客が増加の一途をたどっている一方で、外国人からの電話対応に困っている。外国人を予算的に雇えない。雇っても管理する自信がない。英語は話せる人がいるが他の言語対応ができないといった事態が多々発生しています。

その事態に対応するため、翻訳アプリや翻訳機械は多数存在します。しかしながら、これらのツールは対人としての機能は高いのですが、電話で話をする際は感度の問題もあり、変換率は高くありません。

そこで、サービスを電話のみに突出させることで精度を高め、このような問題を解決するため、「PANインバウンド」を提供するに至りました。

## ■ サービスの特徴

「PANインバウンド」は最先端、最高制度の翻訳エンジンを採用し、翻訳精度は約95%と高い翻訳性能を有している。また、よく使う単語やフレーズを登録することが可能なので、更に制度を高めることが可能である。

使い方も非常にシンプルである。専用のURLもしくはQRコードを読み取ることで「PANインバウンド」のアプリが起動され、電話番号が表示される。外国人側は通常電話をかける際と同じように表示された電話番号へ電話する。登録している企業・店舗にはいつも使用している固定電話に電話がかかってくる。電話に出ることで自動翻訳を介した通話が可能となる。外国人側は普段使用している外国後で話をする。起業・店舗は電話に出ると外国人側の音声翻訳している旨の自動音声流れ、その後翻訳された日本語が流れる。その内容に起業・店舗側が日本語で答えると、外国人側には日本語の内容が指定の外国語に翻訳され音声流れる。この繰り返しにより通話が可能となる。

通話終了後、会話を文字にしたメールが両者に送信されるため、会話の齟齬がないか別途確認することができる。導入企業・店舗側は日本語のみの会話で会話することが可能なので、余計な手間や費用が必要ない。また、会話をする際の翻訳のタイムラグ

は、会話の長さによるが0.9秒～1.7秒と翻訳者を入れた3者間通話と遜色ない水準である。

翻訳は人による通訳が最も精度が高く、双方向の翻訳も可能である。しかし、使い勝手や自由度の面では利便性が低く、費用もかさむ。また、自動翻訳アプリや自動翻訳機は多数存在しており、非常に精度の高い物もあるが、電話口での利用は想定されていない。

上記のように対面での通訳にはサービス展開されているものが多々あるが、電話という部分に特化したサービスはまだありません。自動翻訳アプリを起動させたスマートフォンを固定電話に押し当てて電話を試みることもできるが、これは翻訳率が低く制度面での不安が非常に大きい。自動翻訳機を固定電話に押し当てる場合も同様のことがいえる。電話というサービスに特化したからこそ、「PANインバウンド」は他のサービスよりも突出した性能を持っている。

このサービスは飲食店、旅館・ホテルといった宿泊施設はもとより、レンタカーやアクティビティ（クルーズ、人力車、川下り等）、水族館や遊園地といった観光施設でも展開が可能である。アクティビティを取り扱っている企業からは、特に外国人からも人気であり、非常に重宝されている。コスト面等で外国語対応人材の雇用や通話会社との契約ができない中小企業にも導入しやすい形となっている。

また、近年では外国人観光客が東京、大阪、京都といった世界的に有名な都市だけに留まらず、日本の各地を観光することが珍しくない。日本語を話すことができない旅行者が、母国語のままでも話ができ、様々なサービスを受ける際の予約を行うことができるので、メリットは非常に大きい。

実際導入されている企業や店舗からは非常に好評であり、継続率も高い。既存のサービスに盛り込みたいといった企業や、賃貸マンションのコールセンターといった幅広い利用が生まれている。

## ■ 今後の展開

食ベログやトリップアドバイザーといった大手旅行まとめサイトのプラットフォームに導入されることで、より多くのお客様の目にとまることを目指しています。今後、人間の翻訳ではなく、機会による自動翻訳が取って代わる時代が来ると予想しています。インバウンドは今後も増え続け、日本経済にとって非常に重要な存在となってきます。外国語や日本語といった言葉の壁を壊し、地域や文化を盛り上げてきたいと思っております。

会社名：東風津梁株式会社（トンプウシンリョウ）

住所：〒150-0002

東京都渋谷区渋谷1-12-8

ILA渋谷美竹ビル5階

電話番号：☎03-4405-4102

メールアドレス：info@paninbound.com

ホームページ：https://paninbound.com/