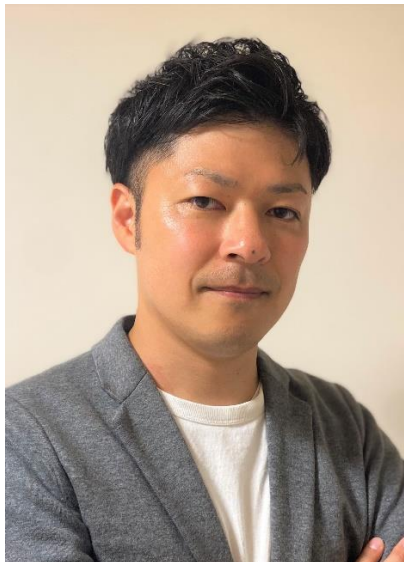


MEJインバウンドセミナー 医療向け多言語通訳アプリ MELONご紹介



コニカミノルタ株式会社
ICW事業統括部
コミュニケーションDX事業企画部
酒井 勇治



多言語通訳アプリMELON 営業責任者
酒井 勇治

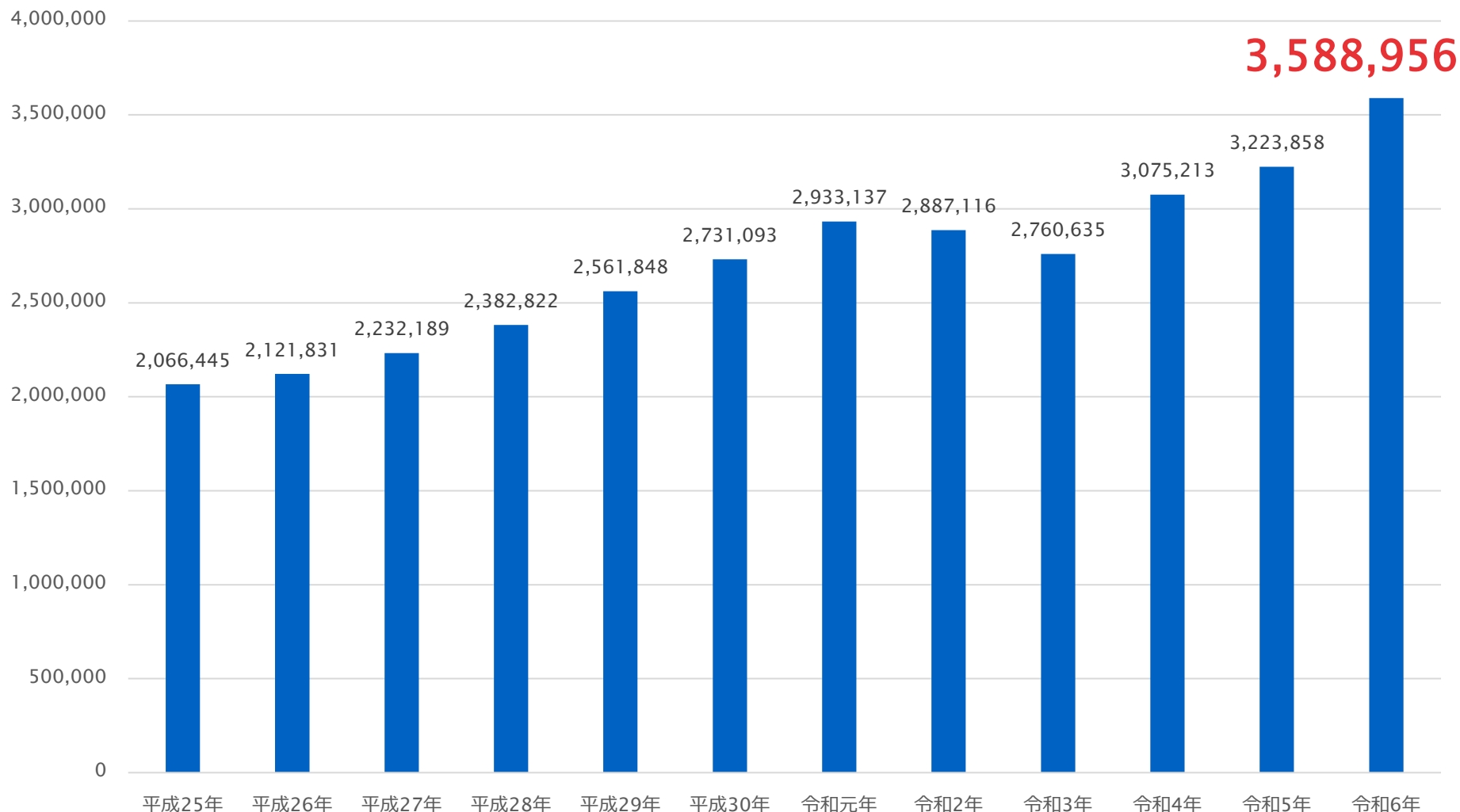
<略歴>

外資系医療機器メーカー> JICA青年海外協力隊> コニカミノルタ株式会

- 新規事業研究開発部門に所属
- 神奈川県立保健福祉大学大学院ヘルスイノベーション研究科
(公衆衛生学修士課程在学)
研究テーマは本邦における在留外国人の医療アクセスについて

強み：【ヘルスイノベーション × 企画推進】でのビジネス創出

在留外国人の推移



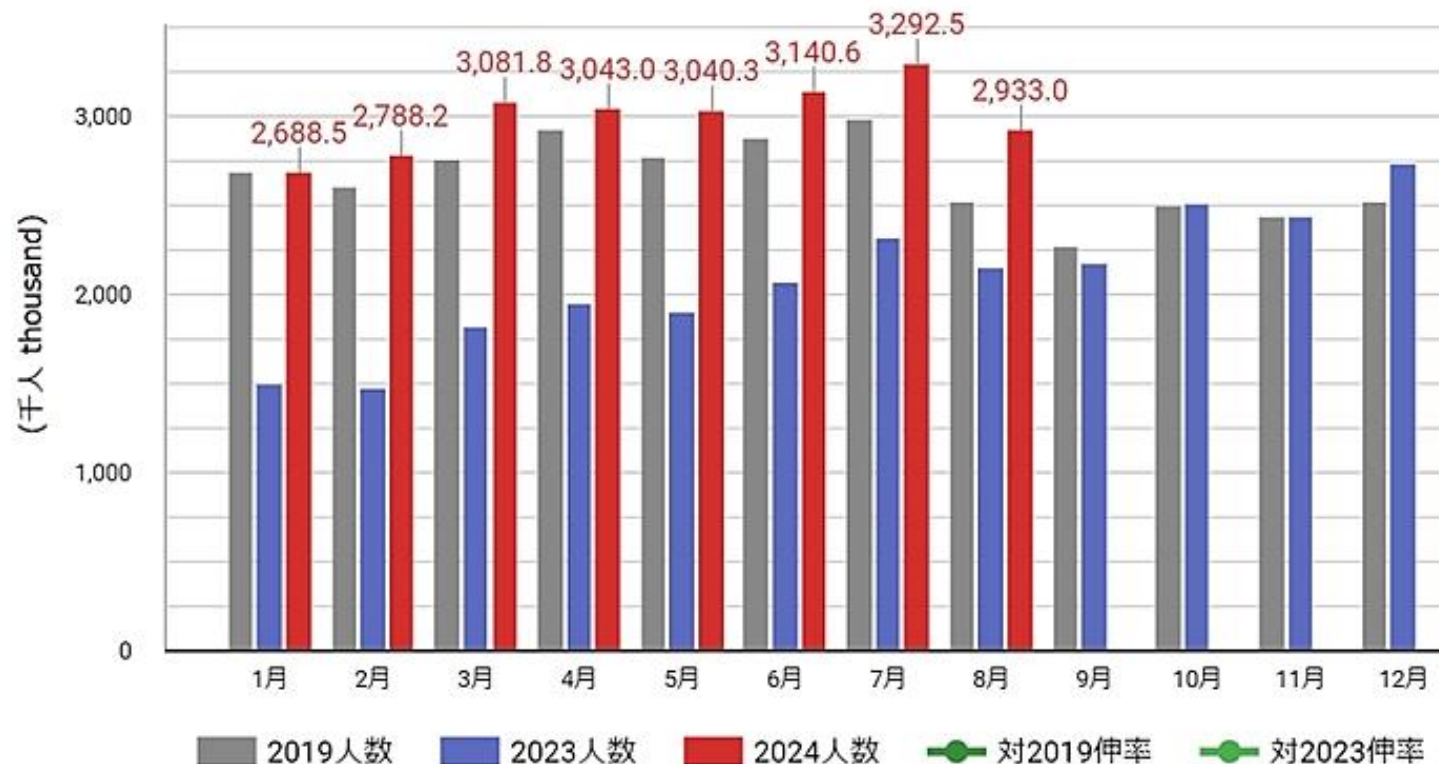
Confidential

出典:総務省統計局、独立行政法人統計センターより特別集計

© KONICA MINOLTA

訪日外国人数 (対 2019年・2023年比) 2024年 8月期

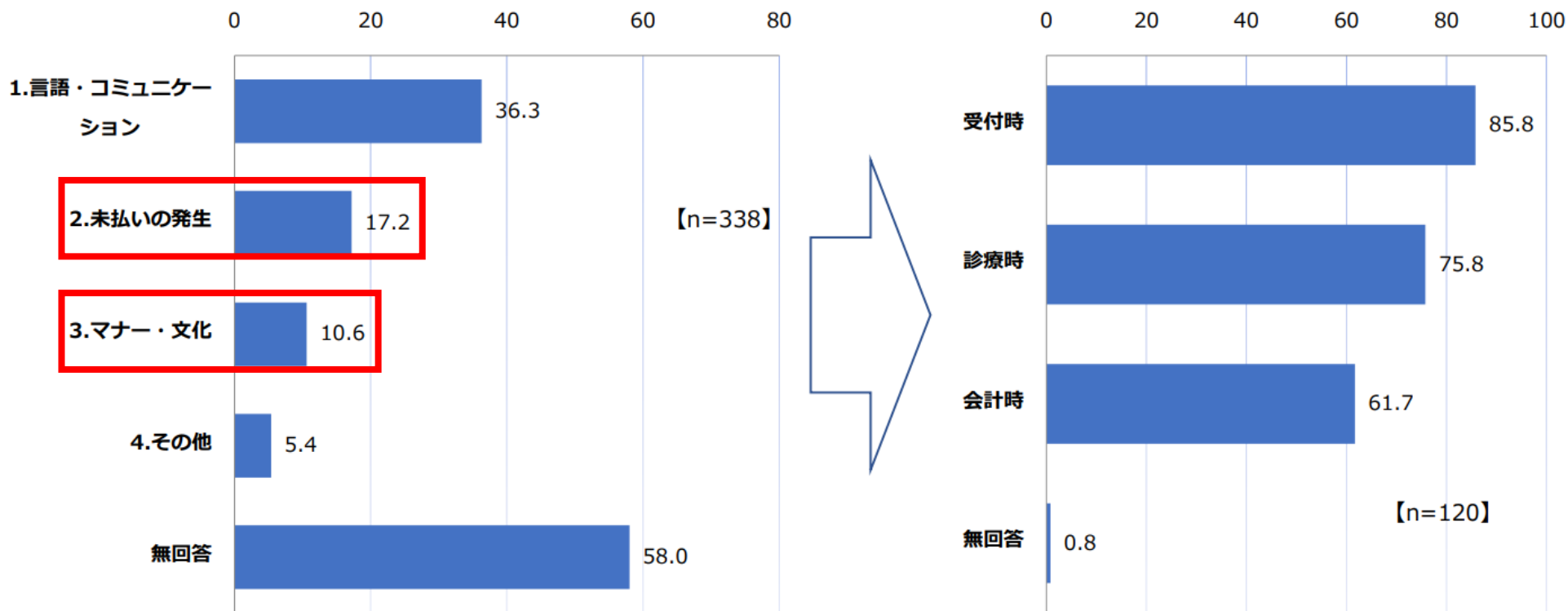
Visitor Arrivals to Japan in August 2024 (Compared to 2019, 2023)



出典：日本政府観光局 source: Japan National Tourism Organization

◆外国人患者を受け入れた際のトラブル

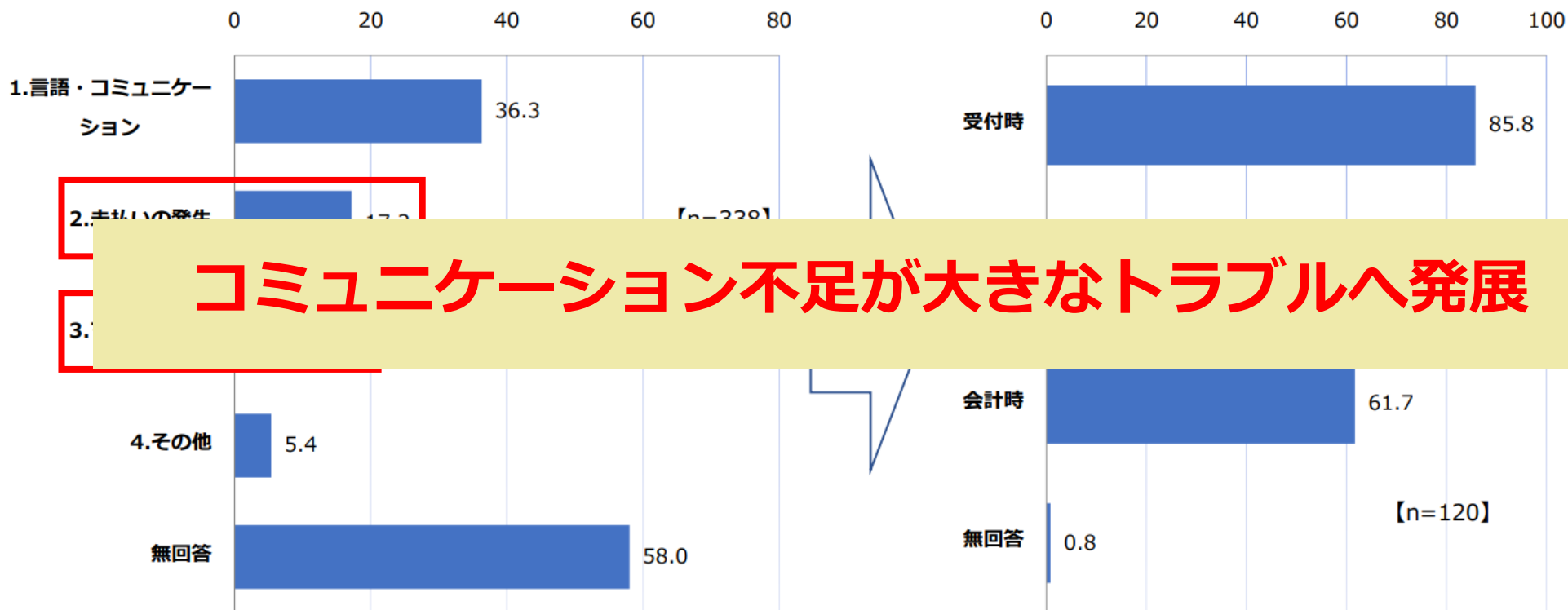
外国人患者を受け入れた際のトラブルで最も多いのが「言語・コミュニケーション」の問題で、「受付時」と「診療時」にトラブルが特に多くなっています。



出典：大阪府・外国人患者受入体制整備に向けた実態調査業務(2020年)より

◆外国人患者を受け入れた際のトラブル

外国人患者を受け入れた際のトラブルで最も多いのが「言語・コミュニケーション」の問題で、「受付時」と「診療時」にトラブルが特に多くなっています。

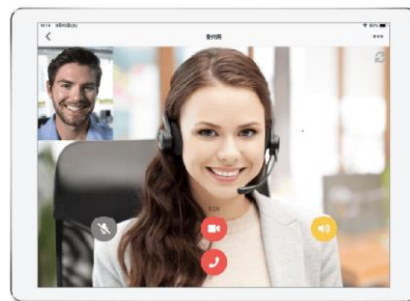


出典：大阪府・外国人患者受入体制整備に向けた実態調査業務(2020年)より

医療現場での主な通訳対応

- ✓ 対面通訳・・・通訳者が横に居ながら対応
- ✓ 遠隔通訳・・・電話かビデオで通訳者が対応
- ✓ 機械通訳・・・AIアプリで対応
- ✓ 家族・知人通訳、患者持参のスマホアプリ

誤訳、訳抜けや
言った言わない等の
リスク因子



Confidential



グラデーション対応

需要拡大で枯渇
希少言語対応難



✓ **対面通訳**・・・通訳者が横に居ながら対応

✓ 遠隔通訳・・・電話かビデオで通訳者が対応

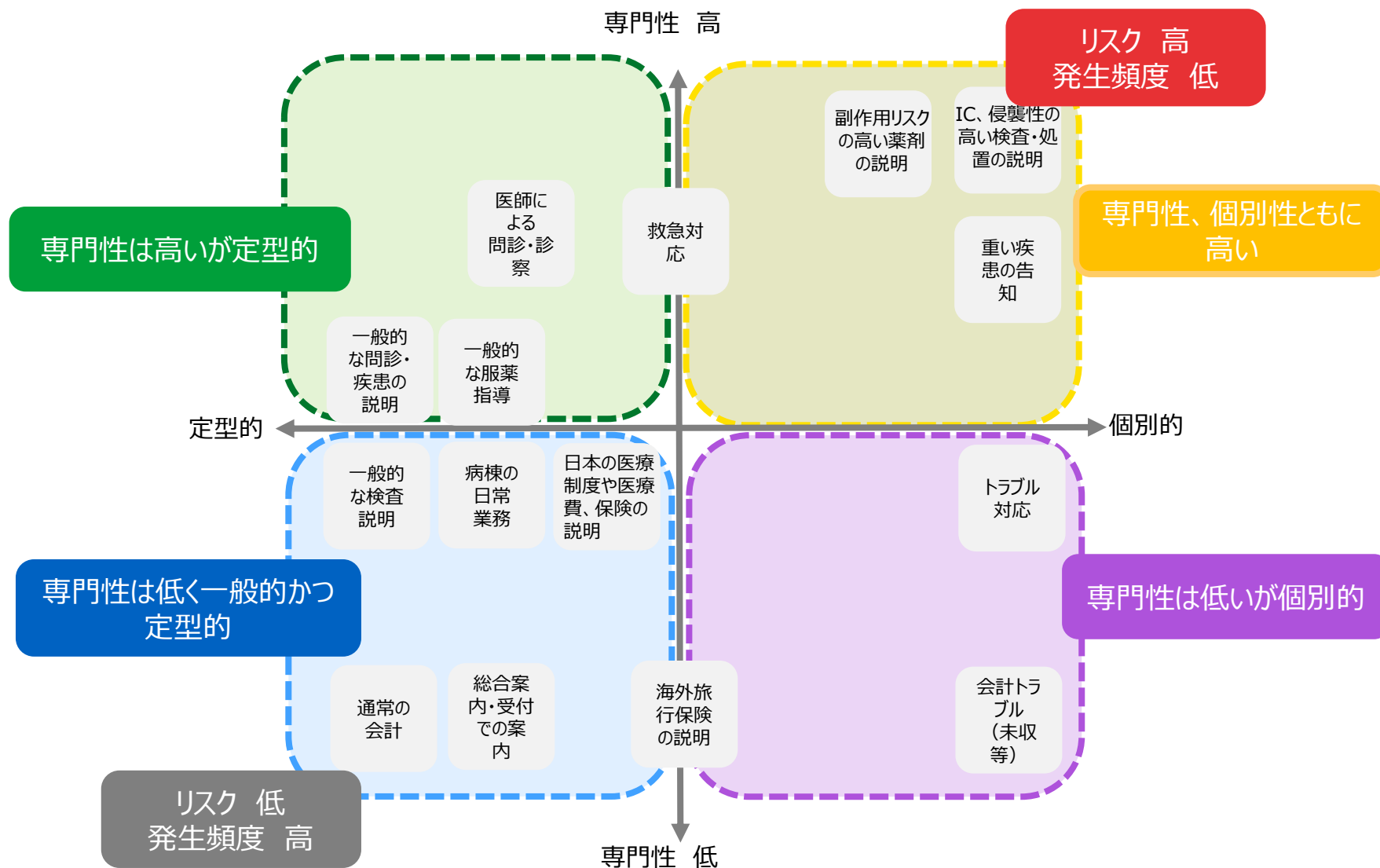
✓ **機械通訳**・・・AIアプリで対応

言語数や精度向上

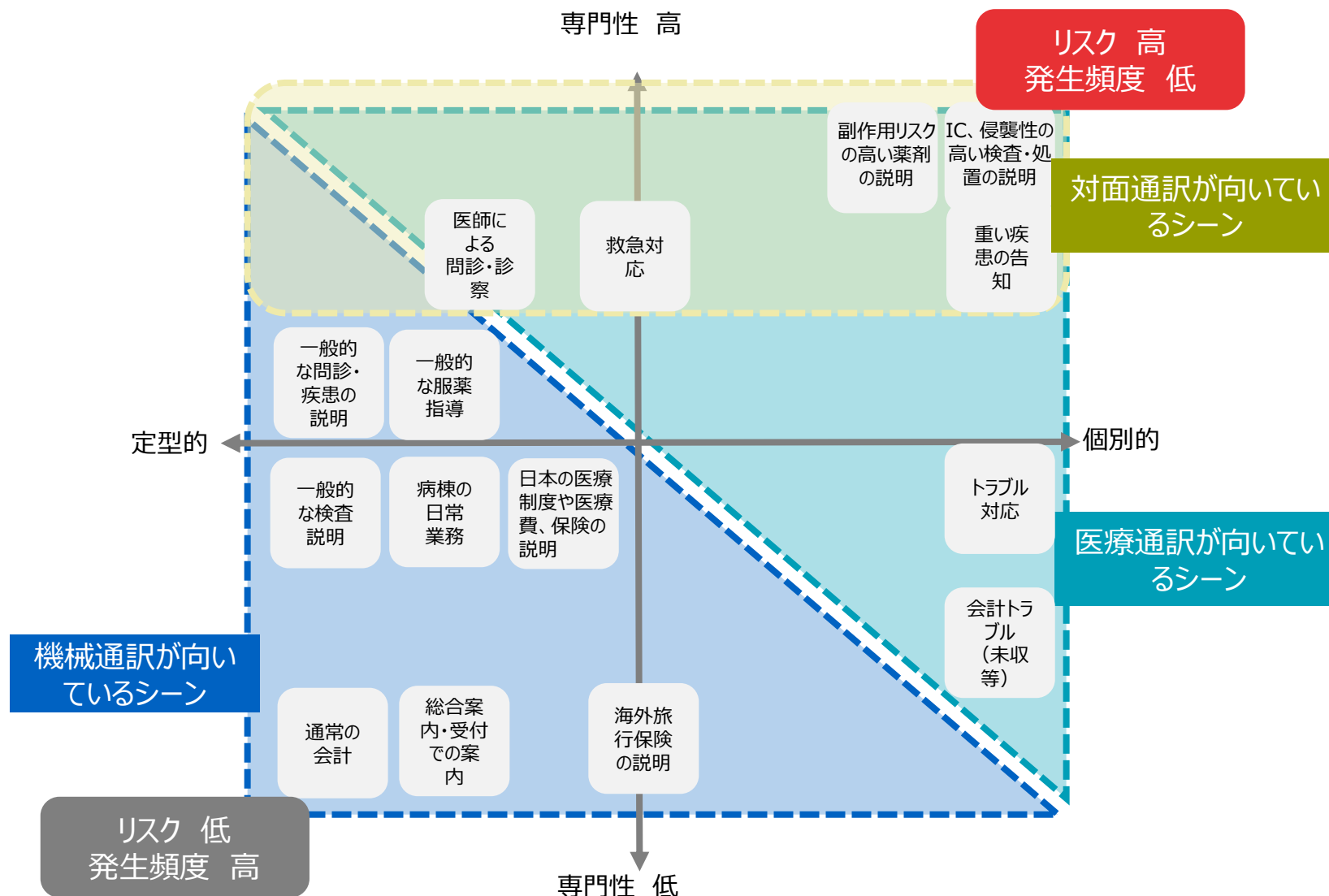


※神奈川県通訳ボランティアの8割が横浜・川崎
→ 箱根や厚木でも支給額が同じなので行かない

シーンに合わせた適切な使い分け



シーンに合わせた適切な使い分け



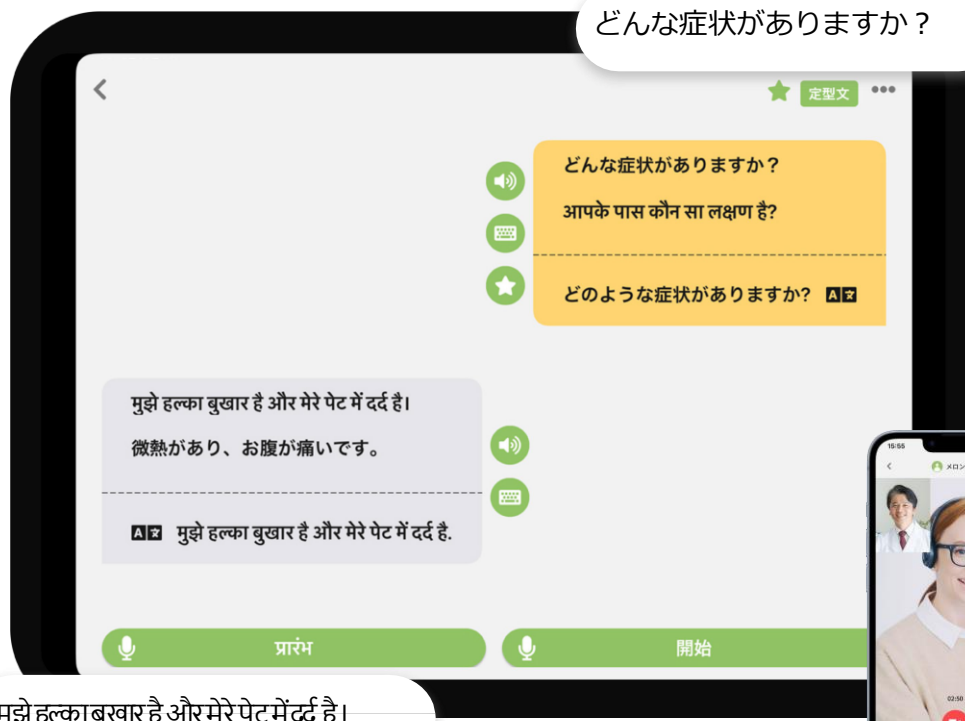


医療現場の会話を見える化

コニカミノルタが開発した、医療向け多言語通訳ソリューション



मुझे हल्का बुखार है और मेरे पेट में दर्द है।



どんな症状がありますか？

★ 定型文

どんな症状がありますか？
आपके पास कौन सा लक्षण है？

☆
どのような症状がありますか？

मुझे हल्का बुखार है और मेरे पेट में दर्द है।
微熱があり、お腹が痛いです。

☑️ मुझे हल्का बुखार है और मेरे पेट में दर्द है。

🎤 開始



ビデオ通訳も！

「AI」と「ヒト」のハイブリッド通訳

機械通訳 (AI)



- 医療用語にも対応のAI通訳
- 起動が早くとても簡単
- 短い言葉のやり取りが得意

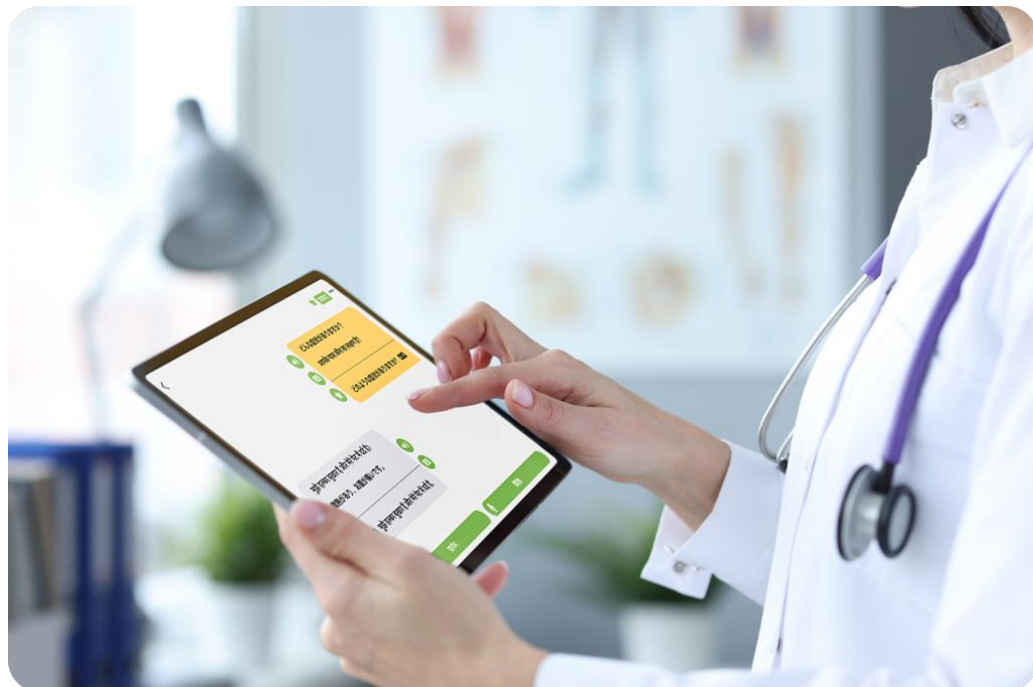
- 方言
- 重い話
- トラブル

医療通訳 (ヒト)



- ヒトによる通訳
- 方言や固有名詞にも対応
- 時間はかかるけど確実

すべて 24時間365日対応



AIによる気軽にスムーズな コミュニケーション



20言語
対応



医療用語
対応



定額制24時間
365日



切迫早産とは赤ちゃんが早く生まれる危険性が高い状態のことです。日本では妊娠22週から36週6日までに生まれた場合を早産、妊娠22週より前に生まれた場合は流産と呼び、それぞれは区別されます。

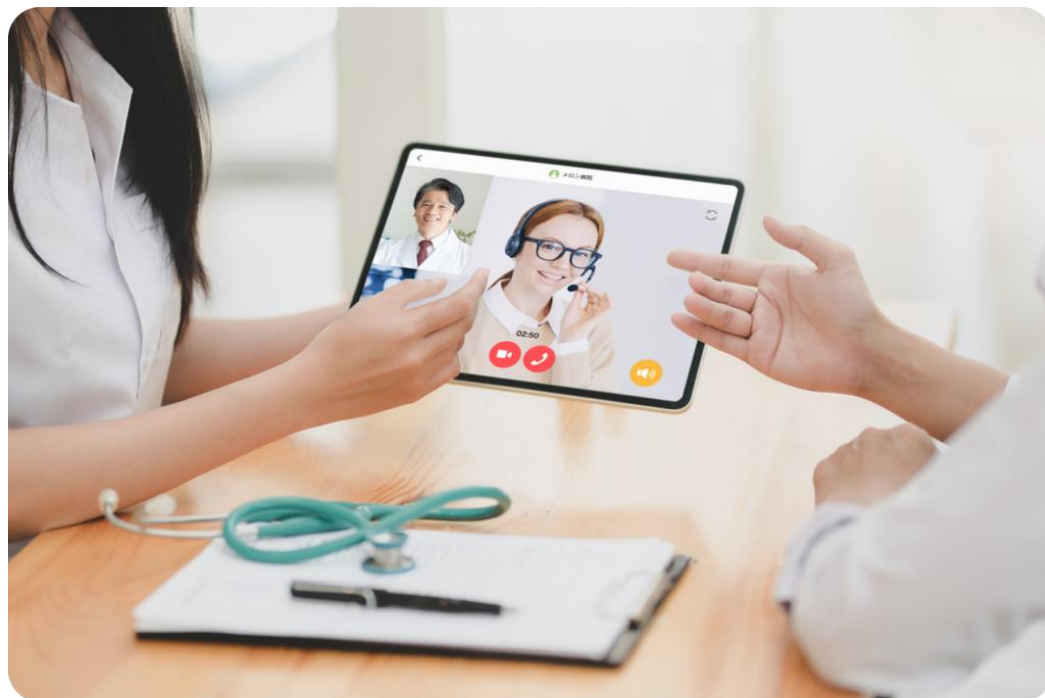
Đọa sinh non là tình trạng có nguy cơ cao em bé sẽ được sinh ra sớm. Ở Nhật Bản, trường hợp được sinh ra từ hai mươi hai tuần đến ba mươi sáu tuần sáu ngày thì được gọi là sinh non, trường hợp được sinh ra trước hai mươi hai tuần thì được gọi là sảy thai, mỗi cái được phân biệt.

切迫早産は、赤ちゃんが早く生まれてしまうリスクが高い状態です。日本では、二十二週から三十六週六日で生まれた場合を早産、二十二週より前に生まれた場合を流産と呼び、それぞれ区別しています。

A 文

↑

逆翻訳機能搭載 コミュニケーションエラーの防止



人による正確で安心な コミュニケーション



20言語
対応






医療用語
対応



定額制24時間
365日



-  医療用語に精通した専門の通訳者が対応。
-  方言や固有名詞にも対応し、24時間365日予約不要でご利用可能。
-  音声ログを保存しているのでトラブル時にも安心。

- ご利用ログを専用Webサイトから参照したり、データをダウンロードすることが可能
- 医療通訳のログ：利用日時・利用時間・利用言語・端末名・録音ファイル（MP3）
- 機械通訳のログ：利用日時・利用言語・会話内容

通訳ログ

医療通訳ログ > 2019 年 11 月

| 開始日時 | 終了日時 | 通話時間 | 言語 | 端末 | 固定電話 | 音声ファイル |
|---------------------|---------------------|------|----------|-----|------|---|
| 2019-11-29 16:21:13 | 2019-11-29 16:31:04 | 591秒 | 中国語(簡体字) | 端末1 | |  |
| 2019-11-29 16:15:49 | 2019-11-29 16:20:05 | 256秒 | 英語 | 端末1 | |  |
| 2019-11-29 15:31:05 | 2019-11-29 15:32:13 | 68秒 | 中国語(簡体字) | 端末1 | |  |
| 2019-11-29 15:21:35 | 2019-11-29 15:22:27 | 52秒 | 中国語(簡体字) | 端末1 | |  |
| 2019-11-29 15:14:34 | 2019-11-29 15:16:28 | 114秒 | 英語 | 端末1 | |  |

CSV生成

機械通訳ログ > 2019 年 11 月

| 日時 | 端末 | 言語 |
|---------------------|-----|----------|
| 2019-11-29 15:06:53 | 端末1 | 英語 |
| 2019-11-29 15:07:32 | 端末1 | 中国語(簡体字) |
| 2019-11-29 15:07:49 | 端末1 | ベトナム語 |
| 2019-11-29 15:08:02 | 端末1 | 英語 |

CSV生成

おはようございます
Good morning.
おはようございます。

今日はどうなさいましたか
What brings you here today?
今日はどうされましたか?

こちらにおかけください
Please sit here.
こちらへおかけください。

Q.Google翻訳やVoiceTra、ポケットクとの違いは？

A.医療に特化したツールであり、機械通訳だけでなく医療通訳（ヒト）を利用できる点が大きな違いです。

無償ツールや簡易ツールではトラブル発生時のエビデンスが不十分です。

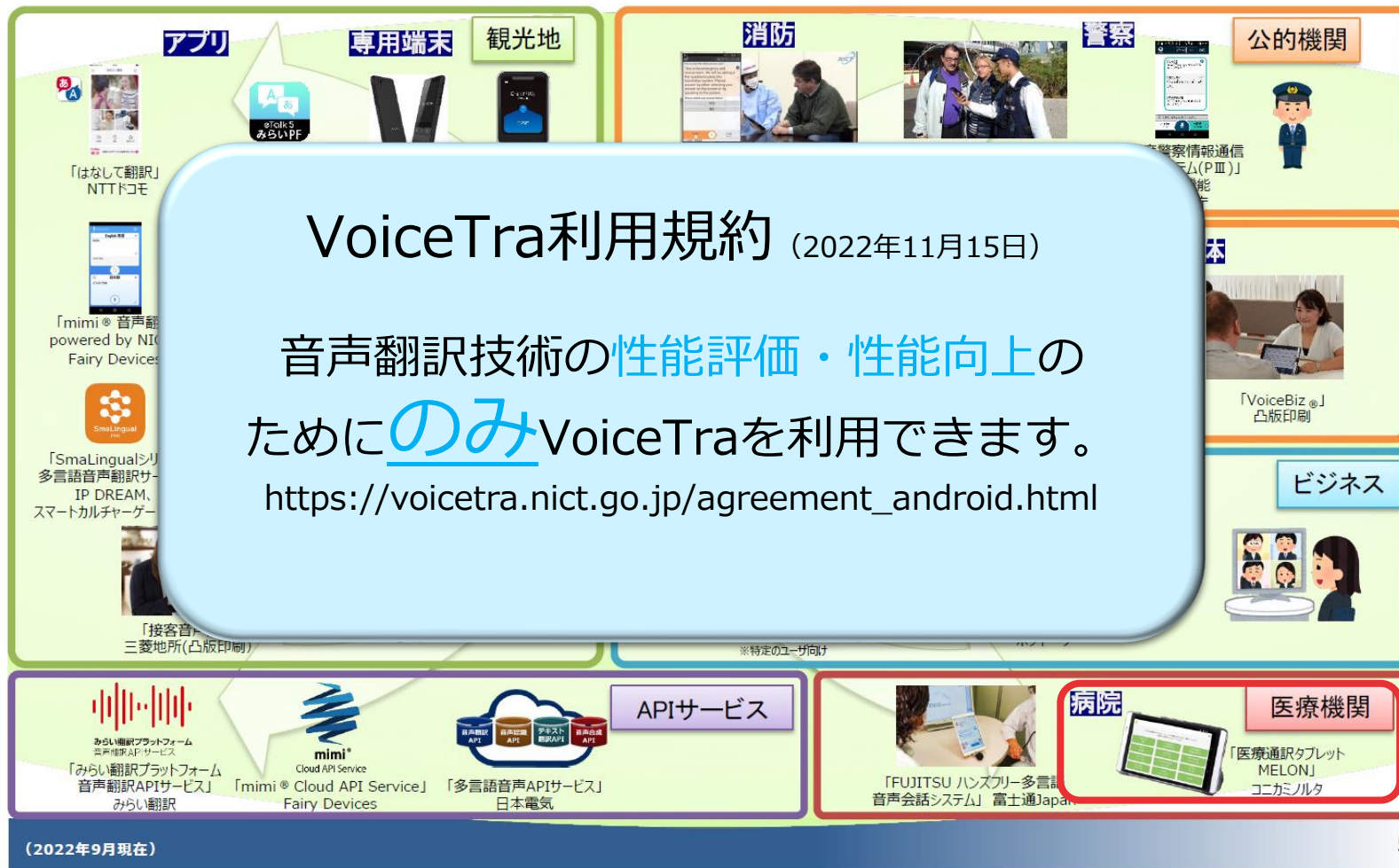
MELONは通訳ログが残るので、「言った言わない」を解消してトラブル防止になります。

また、医療通訳も利用できるのでシビアな状況にも対応可能です。

【ご参考：考慮されたほうがよいリスク】

- | | |
|--------------------|-----------------|
| ✓ 患者・家族との「言った言わない」 | : 会話記録の閲覧機能 |
| ✓ 突然のサービス遅延、停止 | : SLA（サービス品質保証） |
| ✓ 専門用語への混乱 | : 逆翻訳機能・翻訳精度 |
| ✓ 職員が業務中に個人スマホを利用 | : ルール周知・徹底 |

日本語を軸とし、日本の医療に対応した翻訳エンジンを搭載する通訳アプリ



アプリ 専用端末 観光地

消防 **警察** **公的機関**

ビジネス

APIサービス **病院** **医療機関**

VoiceTra利用規約 (2022年11月15日)

音声翻訳技術の性能評価・性能向上のためにのみVoiceTraを利用できます。

https://voicetra.nict.go.jp/agreement_android.html

(2022年9月現在)

総務省所管の情報通信研究機構 (NICT) の2022年11月22日公開資料より抜粋

Confidential

随時トライアルも受け付けております。
お気軽にお問い合わせください。

お問合せ・サービス詳細はこちら

お試し
無料

無料で医療・機械通訳を
お試しいただけます。
お気軽にお問合せください。

050-3187-7033

[受付時間] 平日9:30-17:30、土日祝祭日・当社休日を除く

MELON コニカミノルタ

検索



melon.konicaminolta.jp



KONICA MINOLTA