

## 令和5年度実証実験サポート事業 課題提案票

テーマ 12

AI 技術等を活用した多言語通訳・チャットボットの導入

### 1. 解決したい課題の内容

・浜松市には2023年5月1日時点で27,298人の外国人市民が在住し、全市民のおよそ3.4%を占めており、今後も増加する見通しである。

これまでは、ブラジルをはじめとする南米系の外国人が過半数を占めていたが、近年ではアジア系の外国人が増加し、多国籍化が進んでいる。

・外国人市民対応の多い部署では、ポルトガル語の通訳者を配置しているが、多国籍化によりポルトガル語以外の通訳の需要が増えてきたため、2018年から多言語テレビ通訳の導入をしている。

・テレビ通訳は確実な意思疎通ができる一方、通訳オペレーターを介してやりとりするため1件あたりの対応時間が長期化する傾向がある。(平均接続時間約15分/件、コスト約1,600円/件)

・問い合わせ対応等の窓口対応以外においても、多国籍化を背景に多様な言語への対応の必要性が生じていることを踏まえ、全てを一律に対応するのではなく、定型的な内容とそれ以外の内容に分けたより効率的な対応が可能となるようにしたい。

### 2. 実現したい目標について

・AI 技術等の活用による多言語翻訳技術の向上を踏まえて、定型的な窓口業務については、より簡便に対応できるよう、機械通訳への転換を行いたい。

・AI 技術等の活用による多言語翻訳技術を活用した多言語対応チャットボットを構築し、定型的なものであればどこでも簡単に問い合わせができる環境を整備したい。

### 3. 必要とする技術について

- ・AI 等先進技術を活用した多言語翻訳に関する技術
- ・チャットボットに関する技術

### 4. 想定する実証実験（内容・希望時期等）について

特になし

### 5. 課題に関連する事業のホームページ URL

- ・浜松市「浜松市多文化共生都市ビジョン」

<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/documents/17293/iccvision-jp.pdf>