

資料：自治体など 多言語翻訳 web ブラウザ電話サービス「コスモテレホン」

「英語だけ」の多言語対応、「窓口だけ」の現場対応に、限界を感じていませんか？

■ 避けて通れない、外国籍住民の急増という現実

現在、在留外国人数は約 412 万人に達し、その内訳は中国、ベトナム、韓国、フィリピン、ネパールなど多岐にわたります。英語が通じる外国人が主流ではない今、多言語対応は「あれば良いサービス」から、行政・防災・教育における「必須のインフラ」へと変わりました。

■ 「専門通訳者の雇用」 vs 「コスモテレホン」比較表

比較項目	専門通訳者の雇用	コスモテレホンの導入
精度	非常に高い	高い
コスト	高額（人件費・派遣料）	低コスト（月額数万円～）
対応言語	確保した言語のみ	30 カ国語以上に対応
即時性	調整が必要	24 時間 365 日、即利用可能
結論	確保が困難で非現実的	最も現実的かつ持続可能な解決策

■ コスモテレホンが選ばれる理由

- 非対面の問い合わせ：住民はどこからでも、窓口への問い合わせが可能です。
- 複数の着信も可能：複数の住民から複数の窓口への着信も可能です。
- 住民側の手間ゼロ：アプリ不要。住民は自分のスマホで QR コードを読むだけ。
- クリアな音声：インターネット回線を利用し、従来の電話以上の音質と高い音声認識を実現。
- 確実なエビデンス：通話記録（ログ）が残るため、言った・言わないのトラブルを防止。

■ 活用シーン例

- 役所窓口：住民票の取得、マイナンバーカード申請、国民健康保険の手続きなど。
- 学校現場：保護者との面談、保育園の入園相談、給食の申込連絡など。
- 災害時：拡声装置などへの接続により、避難所での多言語アナウンスや個別相談。

■ 利用のステップ（住民側）

1. 窓口、HP 等に設置された QR コードを読み取る。
2. 言語は母国語を自動選択で、WEB ブラウザから発信する。
3. 翻訳機能を介して、職員とスムーズな会話を開始する。

動画紹介サイト QR コード

