

LIONBRIDGE



ライオンブリッジのリアルタイム 翻訳 VS. 一般的な機械翻訳 エンジン: その違いを理解する

組織に適したリアルタイム翻訳技術を選択
する際に考慮すべきポイント

ライオンブリッジのリアルタイム翻訳ソリューションと、Google 翻訳やマイクロソフト 翻訳のような一般的な機械翻訳エンジンには大きな違いがあります。このホワイトペーパーでは、以下のような最も顕著な違いについて詳しく説明しています。

翻訳の品質 | 翻訳のカスタマイズ | 継続的な翻訳の最適化
セキュリティとデータの保護 | 構築済みの統合

リアルタイム 翻訳技術とは？

誰が必要とする技術なのでしょう？

リアルタイム翻訳技術 (RTT) は、その名のとおり、ひとつの言語から別の言語へとコンテンツを即時に翻訳する技術によるソリューションです。

RTT はさまざまな場面で活躍します。素早く事実確認を行ったり、「要旨翻訳」で概要を把握したり、違う言語を話す人と急いでコミュニケーションを取ったりする際などに使用できます。企業においては、既存のコンタクトセンターやサービスデスク、スタッフを活用しながら、RTT が数百もの言語で顧客とのやり取りを可能にするため、効率を高め、カスタマーエクスペリエンスを向上させることができます。グローバルな組織にとって RTT は「ゲームチェンジャー」です。バイリンガルの代理人を雇用する必要性を抑え、これまで接触することができなかった消費者や従業員、パートナーとつながることができます。

多言語の顧客とやり取りする多数のグローバル企業にとって、もはや問題は RTT を採用するか否かではありません。どのソリューションを使うかが問題です。

機械翻訳 (MT) の RTT には、Google 翻訳やマイクロソフト翻訳など、複数の選択肢があります。ライオンブリッジでは、独自の包括的な MT を活用した RTT ツールを開発しています。一般的な MT ソリューションと、ライオンブリッジの RTT はどのように違うのでしょうか？ それには以下のような違いがあります。

1. 翻訳の品質
2. 翻訳のカスタマイズ
3. 継続的な翻訳の最適化
4. セキュリティとデータの保護
5. 構築済みの統合

このホワイトペーパーではそれぞれについて掘り下げ、自社のニーズに最適な RTT ツールの選択に迷われている企業に、役立つ知見をお届けします。

ライオンブリッジの RTT とは？

ライオンブリッジの包括的な RTT ソリューションは、グローバル企業に幅広い翻訳・通訳ソリューションを提供します。当社の技術は人工知能ベースのコアである Virtual Linguist を基盤としており、クライアント別にカスタマイズ・トレーニングされます。Virtual Linguist はコンテキストや独自のブランド用語、略語、会話を維持しつつ、言語やチャネル、ユースケース間での多言語の一貫性と正確性を保証します。このカスタマイズ機能により、ソース言語やターゲット言語、その組み合わせにかかわらず、可能な限り最高品質の RTT 翻訳を実現します。



翻訳の品質

RTT による翻訳は人間の手による翻訳とは根本的に異なります。なぜなら、機械を使用した翻訳の目的と、人間が行う翻訳の目的にはいくぶん違いがあるからです。

機 械翻訳を検討している多くの組織は即時性や完全な理解、実用性を優先するため、可能な限り迅速で高品質な（人間による翻訳品質に近い）翻訳の実現に絶えず苦心しています。

翻訳の品質: 一般的な機械翻訳

一般的な機械翻訳エンジン特有の課題を1つ挙げるとすれば、そのアウトプット（翻訳）はインプット（原文）より高い品質にはなり得ないということが挙げられます。つまり、翻訳された文章の品質は、元となる原文の品質に大きく左右されるということです。

そのため、原文の作成にはかなりのプレッシャーがかかります。文法は正確でしょうか？ 綴りの間違いはないでしょうか？ もしこのようなミスがあると、その翻訳は理解できないものになってしまう可能性があります。同様に、ニュアンスや慣用的な文章が混乱を招く場

合があります。たとえば、英語の「flat」という単語は、文脈によっては名詞（「アパート」の意味）にも、形容詞（「平らな」の意味）にもなり得ます。一般的な機械翻訳エンジンではこのようなニュアンスを理解できません。

技術革新と急速な進歩が一般的な機械翻訳の継続的な改善と信頼性に貢献していることは事実ですが、品質の向上には人間による関与と調整が強く相関していることも事実です。機械翻訳のアルゴリズムは人間によるトレーニングによって向上します。特に、あまり一般的でない言語のペアにおいて高品質の翻訳を確保するためには、企業は社内の専門知識を持った人材と機械翻訳ツールを組み合わせる必要があります。



翻訳の品質: ライオンブリッジの RTT

ライオンブリッジの RTT は、一般的な機械翻訳エンジン固有の限界を克服するために、人工知能ベースのコアである Virtual Linguist を活用しています。これによりお客様自身が言語と翻訳の専門家である必要がなくなります。このツールは以下の 3 つの形で作業を行います。

1. お客様のニーズに合わせて MT エンジンを選択

機械翻訳エンジンにはそれぞれ独自の強みがあります。特定の言語ペアの翻訳が得意なエンジンがあれば、特定のユースケースや業界に適したエンジンもあります。ライオンブリッジでは、お客様の利点となるようにこれらのさまざまな特徴や強みを組み合わせて活用します。

ライオンブリッジでは、エンゲージメントの初期段階で、当社の言語専門家による Virtual Linguist に適切な機械翻訳エンジンの選択を行います。ここではお客様の特定のユースケースや言語、チャネル、業界をすべて検討し、それに基づいて最適なエンジンを選択します。たとえば、日本語とスペイン語のレベル 1 サポートをチャットで提供したいと考えているお客様に対しては、2 つの異なる MT エンジンを使用して常に最高品質の翻訳を提供できる体制を推奨します。

2. テキストの標準化

一般的な機械翻訳エンジンと異なり、ライオンブリッジの RTT は翻訳前に標準化ルール（すなわち、言語のビジネス上のルール）を原文に適用し、必要に応じて事前に原文を編集して整えます。これにより、文法の間違いや綴りのミス、スラング、頭字語、イディオムから生じる、機械翻訳に典型的なエラーを防ぐことができます。Virtual Linguist は 2 種類の標準化に対応しており、その一つは翻訳を始める前に原文を整える「インプットの標準化」です。もう一つは「アウトプットの標準化」で、機械翻訳後によく見られるエラーを修正します。

インプットの標準化とは、原文の独自性を「標準化」することにより原文を標準に合わせ、機械翻訳エンジンが原文を正しく認識できるようにする手法です。たとえば、大半の言語では、お客様がチャ

ット環境などで頻繁に使用するような一般的な頭字語が使われません。英語での例として、「BRB」は「Be Right Back」(すぐ戻ります)を表しています。ライオンブリッジのインプット標準化技術は、この例の「BRB」を「Be Right Back」と適切に変換し、機械翻訳ツールが常に正しい翻訳を生成するようにします。この工程を経ることにより、Virtual Linguist は一般的な機械翻訳エンジンでは誤った訳となる文章を完璧に正しく訳すことができます。

同様に、**アウトプットの標準化**では翻訳されたテキストのエラーや不整合を検出し、お客様が求める単語や語句に置き換えます。アウトプット標準化は、以下によって生じる矛盾の解決に役立ちます。

- **地域差:** 現時点では、ライオンブリッジを除いては、主要な機械翻訳エンジンのうち、地域特有の言語（たとえば、カナダフランス語など）への翻訳を提供しているものはありません。当社はアウトプット標準化を活用することで、南米スペイン語の語彙をヨーロッパスペイン語の語彙に変えたり、アメリカ英語をイギリス英語に変えたりすることができます。
- **フォーマル vs. 口語体:** 一般的な機械翻訳エンジンとは異なり、ライオンブリッジの RTT では文脈やお客様の目的に応じて、フォーマルな代名詞（例: フランス語の「vous」）と関連した動詞の形態（「êtes」）を検索し、それを口語体の代名詞（「tu」）と動詞（「es」）に変換することができます。

3. 業界での実績

ライオンブリッジには、さまざまな業界のお客様のグローバルなコミュニケーションを支援してきた 20 年以上の実績があります。その実績によって培われた深い専門知識を活用し、お客様が選び、トレーニングした機械翻訳エンジンをベースとする業界固有の言語モデルを通じて RTT を最適化します。ライオンブリッジの専門知識はさまざまな分野、チャネル、言語、特定のユースケースにまたがっており、お客様は 20 年以上の実績、そしてそこから得た教訓や成功例をもとに洗練された当社のサービスをご利用いただけます。



翻訳のカスタマイズ

すべての組織には独自に使用している用語や言葉が存在します。

企業には、そのブランドの中核となる製品とサービスに関連する特定の用語があります。企業としてこれらの用語の一貫性と関連性を維持することが重要であり、これらが翻訳の段階で失われることがあってはなりません。

このことから、特定の組織と環境に翻訳のシステムを適合させる「翻訳のカスタマイズ」は RTT オプションを検討する企業にとって重要です。

翻訳の品質: 一般的な機械翻訳

言語や翻訳に関する深い専門知識や専門家が社内には存在しない場合、一般的な機械翻訳エンジンをカスタマイズすることは非常に困難です。機械翻訳エンジンは、特定の組織に固有のブランド製品やサービスを自然に認識して理解することはないため、特にコンタクトセンターなど、高度にパーソナライズされた顧客中心のユースケースにおいては、メッセージの明瞭さやカスタマーエクスペリエンスにマイナスの影響を与える可能性があります。

カスタマイズされた用語を正確に翻訳できない一般的な機械翻訳エンジンを使用すると、顧客にとって前後関係や明瞭さが損なわれ、CSAT や NPS などの品質指標が低下する可能性があります。顧客は企業のメッセージを理解するのに努力を要するようになると、不満を感じるようになります。

翻訳の品質: ライオンブリッジの RTT

ライオンブリッジは、言語学と翻訳における長年の専門知識を活用して、それぞれのお客様に合わせて Virtual Linguist をカスタマイズします。

当社の言語チームはお客様と緊密に連携して企業独自の重要なブランド用語と語彙を特定し、これらのアセットをお客様固有の Virtual Linguist にロードします。これにより、アウトプットの対象言語に関係なく、特定した用語が常に適切に翻訳されるようになります。

効果的なカスタマイズを確実に行うために、ライオンブリッジはお客様と協力して、以下の 3 つの主要な言語資産を開発します。

1. 翻訳しない語句 (ブランド用語)

これは翻訳の際に訳さず、原文の言語のまま残す会社名や製品名、その他の用語を指します。たとえば、企業名である「Subway」は翻訳されることなく、どの市場や言語でもこの企業名は英語で表記されています。

2. 用語集

これは、重要な各用語とその翻訳 (すべての対象言語) を集めたものです。ライオンブリッジはお客様と協力して、既存の翻訳メモリや書き起こし文、Eメールなどのさまざまな多言語コミュニケーションの内容をレビューすることで、頻繁に使用する用語を特定して用語集に追加します。

また、当社では用語が理論上どのように使用されるべきかと、実際にどのように使用されているのかについても比較・分析を行います。たとえば、用語集に「Lionbridge real-time translation」という用語が登録されていても、実際には関係者の間では「L RTT」と書くのが一般的な場合などがあります。このような差異を特定して識別することが重要で、これにより言語チームは短い形式と長い形式の両方の語句について適切な翻訳を導き出すルールを作成できます。

3. 頻繁に使用される文章と語句

コンタクトセンターや関連した部署の担当者やスタッフは、内部の知識をもとに集めた、頻繁に使用する用語や語句を独自に用意していることがよくあります。ライオンブリッジの言語チームはお客様と協力してそのような用語や語句を特定し、常に正しい翻訳がなされるよう環境を整えます。

ライオンブリッジ VIRTUAL LINGUIST のパワー

お客様それぞれに向けてカスタマイズされたライオンブリッジの *Virtual Linguist AI* コアは、継続した使用を通じて成長・向上する強力なツールです。

Virtual Linguist はライオンブリッジの個別のモジュールに組み込まれ、企業全体における一貫性を維持しながら、カスタマイズされた翻訳を生成します。

お客様向けにカスタマイズされた *Virtual Linguist* を構築したら、これをさまざまな状況で簡単に追加して利用できるようになります。たとえば、すでにデジタルチャネルにライオンブリッジをご利用のお客様であれば、チャットやチケット発行についても同じ *Virtual Linguist* を利用して、サービスの強化を図ることができます。



お客様は、カスタマイズした *Virtual Linguist* を利用して、セルフサービスのライオンブリッジカスタマーポータルを介してコンテンツを即座に翻訳することができます。

お客様は、ライオンブリッジカスタマーポータルを介してブランド用語を含む自社の言語資産を管理でき、それによって *Virtual Linguist* が継続的に向上されます。



お客様はカスタマイズされた *Virtual Linguist* を活用して、幅広いコミュニケーションチャネルや多様なコンテンツにおける多言語コミュニケーションをさらなる成功に導くことができます。



継続的な翻訳の最適化

AI を利用したツールは成長する生き物と同じです。学習、そして絶え間ない改善と最適化によって最高のパフォーマンスを実現します。

RTT ツールも同じです。ユーザーやお客様から言語とチャンネルに関するフィードバックを受け取ったときに、その真の力を発揮します。

逆に、評価やフィードバックなしに RTT システムを長期間運用すると、そのアウトプットの品質が低下する可能性があります。

継続的な翻訳の最適化: 一般的な機械翻訳

ほとんどの組織は社内に言語や翻訳の専門家を置いていません。つまり、多くの組織には一般的な機械翻訳システムを継続的に更新、改良、最適化するために必要な人的リソースがおらず、さらに、これらのシステムが提供する汎用的なソリューションは特定の組織のためにカスタマイズされていないため、求める品質の翻訳を得ることができない状況にあります。

継続的な翻訳の最適化: ライオンブリッジの RTT

RTT の最適化を進めるにあたり、ライオンブリッジの言語専門家によって憶測的な要素が取り除かれます。それぞれのお客様を担当する言語チームは、早期段階の作業としてお客様の業務やコミュニケーションチャンネル、用語に対して詳細な調査を行います。これによって Virtual Linguist のカスタマイズが可能になり、構築した Virtual Linguist をさらに洗練して最適化することができます。

さらに、ライオンブリッジの言語チームは、最適化に関するセッションをそれぞれのお客様向けに定期的を実施しています。

このセッションでは、言語チームがお客様とともに RTT の状況をあらゆる側面から評価します。評価には以下の事項が含まれます。

- 選択した機械翻訳エンジンはお客様の言語とビジネス目標の達成に向けて最適か?
- 個々の言語または言語ペアのパフォーマンスをさらに改善する機会があるか?
- お客様は追加のライオンブリッジ RTT ライブラリを活用できるか?
- 現行の「翻訳しない語句」、「用語集」、「事前設定のメッセージ、頻繁に使用するメッセージ」のリストは効果的か? 更新は必要か?
- 別の「翻訳しない語句」、「用語集」、「事前設定のメッセージ、頻繁に使用するメッセージ」のリストを新しく作成すべきか?
- チームはコミュニケーションチャンネル特有のベストプラクティスに従っているか?



セキュリティとデータの保護



データと情報のセキュリティは RTTの最重要事項です。

これは、顧客情報や財務情報、個人を特定できる情報が含まれるコンテンツを扱う組織にとっては特に重要です。

セキュリティとデータの保護: 一般的な機械翻訳

言語サービス分野に特化した大手調査会社 Common Sense Advisory の最高戦略責任者 Don DePalma 氏は、セキュリティは、一般的な機械翻訳ソリューションが見落としがちな側面だと断言しています。このようなアプリケーションを使用することで、「従業員とサプライヤーが機密情報や企業秘密、知的財産 (IP) を世界中に無意識に広めてしまうという、意図しない結果をもたらす可能性があります」と述べています。

実際、一部の機械翻訳エンジンは、組織的なデータセキュリティや使用に関するポリシーに準拠していません。多くのグローバル企業は自社でポリシーを確立していないため、データ漏洩が発生している状況や、発生する危険性があることを認識していません。

DePalma 氏は、付け加えて次のように述べています。「機械翻訳を行う際は、ユーザーの意図とは異なるようにデータが使用される可能性があります。コンテンツの所有権は作成者にありますが、無

料の機械翻訳プロバイダーは、自社の利用条件に基づいたデータの使用权を主張します」。つまり、このようなツールを採用している企業は、そのプロバイダーにコンテンツを自由に使用するグローバルライセンスを与えていることになります。

セキュリティとデータの保護: ライオンブリッジ RTT

当社は、当初からセキュリティを念頭に置いてライオンブリッジ RTT を設計しました。SaaS ベースのこのソリューションは原文や対応する翻訳を保存せず、記録もしません。ライオンブリッジを通じて行われたすべての翻訳は送信時に暗号化され、データがそのまま残ることはありません。

同様に重要なこととして、すべての PII および PCI データはマスク処理される点があります。EU の一般データ保護規則 (プライバシー シールド) に関連して懸念が挙がる場合がありますが、ライオンブリッジにはヨーロッパに複数のデータセンター拠点があり、データが決して EU 圏外に持ち出されないことを保証しています。ライオンブリッジは、最も信頼性の高い世界規模の大企業の多くによるセキュリティ監査にも合格しています。



構築済みの統合



*RTT の効果を最大限に引き出すには、
その操作性と使いやすさが重要になります。*

組織が採用するシステムを検討する際は、その決め手の一つとして使いやすさも考慮すべきです。どのように RTT を導入・利用する予定でしょうか? それを最適化するのに必要な知識を持つ専門家や技術者はいますか? 選択した RTT は現行の技術にどのように適合しますか? これらは一般的な機械翻訳とライオンブリッジの RTT を比較・評価する際に考慮すべき重要な質問です。

構築済みの統合: 一般的な機械翻訳

RTT を念頭に置いてアプリケーションを構築していれば、API により組織の自社開発アプリケーションに機械翻訳エンジンを比較的簡単に実装できます。一方で、一般的な機械翻訳エンジンのプロバイダーは、自社のシステムと市販のコミュニケーションプラットフォームとの統合には費用と時間がかかるため躊躇しがちになります。このため、一般的な機械翻訳エンジンを使用している組織にとって翻訳プロセスは扱いにくく、効率の悪いプロセスとなる可能性があります。

構築済みの統合: ライオンブリッジの RTT

ライオンブリッジはすでに主要なコンタクトセンター、サービス管理、エンタープライズコミュニケーションおよびコラボレーションプラットフォームとの統合を実現しています。

チャットやメールからチケット発行、フォーラムに至るまで、あらかじめ統合が構築されていることにより、実装までの時間が短縮されます。多くの場合、お客様向けにカスタマイズされたエンジンを構築するのに当社では 2~4 週間しか要しません。

これらの統合は当社パートナーによる厳格な認証プログラムに合格しているため、お客様には安心して現行のプラットフォームに追加していただけます。

選ぶべきは明らか

オムニチャネル全体に渡って、カスタマイズされた迅速な多言語サポートを提供したいとお考えであれば、ライオンブリッジ RTT が最も賢明な選択肢です。ライオンブリッジをご利用いただくことで、お客様には次のようなメリットがあります。

- 現行のサービス管理プラットフォームに多言語機能を追加
- すべての言語のすべてのチャネルでシームレスに多言語サポートを提供
- カスタマー エクスペリエンスの向上
- 問題解決のさらなる迅速化
- 生産性と従業員の満足度の向上
- すべての言語でブランドの一貫性を確保



[お問い合わせはこちら](#)

ライオンブリッジ RTT の導入にご興味をお持ちの方は、当社までお気軽に[お問い合わせ](#)ください。

GEOFLUENTSALES@LIONBRIDGE.COM

ライオンブリッジについて

ライオンブリッジはお客様のパートナーとなり、世界中の障壁を取り去り、未来に橋を架けることができると考えています。20年以上にわたり、300以上の言語でマーケティング、テストング、グローバリゼーションサービスを提供してきたライオンブリッジは、企業が世界中の顧客とつながるための支援をしてきました。

ライオンブリッジのワールドクラスのプラットフォームを通じて、5,000以上の都市の、50万人ものエキスパートのネットワークがさまざまなお客様と連携し、文化的に豊かなエクスペリエンスを提供します。ライオンブリッジの言語担当者の情熱は尽きることはなく、人間とマシンインテリジェンスの両方を活用してお客様のメッセージをお客様の顧客にお届けします。ライオンブリッジは、米国マサチューセッツ州ウォルサムを拠点に、27か国にソリューションセンターを設けています。

詳しくはこちら

[LIONBRIDGE.COM](https://lionbridge.com)

LIONBRIDGE

© 2019 Lionbridge. All Rights Reserved.