

「相鉄フレッサイン」など、相鉄ホテルズの51ホテルに  
 コトバル  
**多言語通訳サービス「KOTOBAL」を導入開始**  
 ホテルをご利用のお客さまとのコミュニケーションをより円滑に

株式会社相鉄ホテルマネジメント  
 コニカミノルタジャパン株式会社

相鉄グループの(株)相鉄ホテルマネジメント（本社・横浜市西区、社長・加藤 尊正）とコニカミノルタジャパン(株)（本社・東京都港区、社長・一條 啓介）は、2025年1月21日（火）から、「相鉄フレッサイン」をはじめとする相鉄ホテルズの施設に多言語通訳サービス「**コトバル**®」（以下、同システム）の導入を開始しました。また今後順次、合計51ホテルへの導入を進めます。

同システムは、昨今のインバウンド需要の増大に対応し、訪日外国人をはじめ、相鉄ホテルズをご利用いただくお客さまへのサービスレベル向上や利便性・快適性の向上を目的に導入するものです。今回、相鉄ホテルマネジメントが運営する「相鉄フレッサイン」「相鉄グランドフレッサ」「THE POCKET HOTEL」「ホテルサンルート」「相鉄ホテルズ ザ・スプラジール」など合計51ホテルに、コニカミノルタジャパンが開発した同システムを導入することで、相鉄ホテルズ全体でお客さまとのコミュニケーションの円滑化を図ります。

同システムは、最大32カ国の多言語通訳・多言語翻訳や音声筆談を、タブレット1台で利用できる多言語通訳サービスであり、AIを活用し円滑で自然な会話を実現する「リアルタイムAI通訳」機能と、オペレーターを介したビデオ通訳での、双方によるハイブリッド通訳が特徴です。また、発話内容を透明ディスプレイに表示することができ、チェックインカウンターなどに設置することで、お客さまと目線を合わせながらコミュニケーションを取ることも可能です。なお、同システムを導入している企業の中で、系列の複数のホテルに導入し、かつディスプレイ・マイクを全ホテルに設置するのは、今回が初めてとなります※1。

相鉄ホテルマネジメントでは、今後もお客さまのさらなる利便性や快適性向上のため、ICT技術を導入したサービスを提供してまいります。

コニカミノルタジャパンでは、ホテルをはじめ多言語対応のニーズが増加している受付業務において、お客さまとのコミュニケーションの課題を解決し、より豊かなおもてなしや顧客体験の提供を支援してまいります。

概要は、別紙のとおりです。

※1 直営店のみ



多言語通訳サービス「KOTOBAL」の利用イメージ



タブレット1台でビデオ通訳とAI通訳が可能

## 多言語通訳サービス 「KOTOBAL」 導入開始の概要

### 1. 導入開始日

2025年1月21日（火）

※順次、各ホテルへの導入を開始しています。

### 2. 設置ホテル数・ホテル名

51ホテル

【相鉄フレッサイン】42ホテル

札幌すすきの、仙台、千葉柏、御茶ノ水神保町、東京神田、神田大手町、東京京橋、日本橋人形町、日本橋茅場町、銀座三丁目、銀座七丁目、浜松町大門、大門駅前、東京赤坂、新橋日比谷口、新橋烏森口、東京田町、東京六本木、東新宿駅前、上野御徒町、東京錦糸町、東京東陽町駅前、横浜駅東口、横浜桜木町、横浜戸塚、川崎駅東口、鎌倉大船駅笠間口、鎌倉大船駅東口、藤沢湘南台、長野駅善光寺口、長野上田駅前、名古屋駅桜通口、名古屋駅新幹線口、京都四条烏丸、京都清水五条、京都駅八条口、北浜、大阪心斎橋、淀屋橋、大阪なんば駅前、神戸三宮、広島駅前

【相鉄グランドフレッサ】4ホテル

高田馬場、東京ベイ有明、大阪なんば、熊本

【相鉄ホテルズ ザ・スプラジール】1ホテル

横浜

【THE POCKET HOTEL】2ホテル

京都四条烏丸、京都烏丸五条

【ホテルサンルート】2ホテル

プラザ新宿、新潟



### 3. 導入目的

導入ホテルの1つ「相鉄ホテルズ ザ・スプラジール 横浜」

○昨今のインバウンド需要の増大に対応し、訪日外国人をはじめ、相鉄ホテルズをご利用いただくお客さまへのサービスレベル向上や快適性向上

### 4. システムの特徴

○32言語が瞬時に翻訳される機械通訳

KOTOBALは、自治体・ホテル・金融機関の窓口における外国語対応を、タブレット端末で行うことが可能です。国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）の高度な音声翻訳エンジンを採用した機械翻訳で、英語・中国語・韓国語はもちろん、アジアや欧米など32の言語によるコミュニケーションに対応しています。

○経験豊富なオペレーターを介したビデオ通訳

機械通訳ではカバーできない専門性の高い話題や、お客さまからのご意見対応も可能なビデオ通訳を搭載。自治体での対応など経験豊富な通訳オペレーターが、親密なコミュニケーションや相談にも丁寧にお応えします。

○透明ディスプレイと連携したリアルタイムAI通訳

通訳したい外国語を選択することで、話した言語をAIが自動で判別して通訳し、発話者が変わるたびに発生していた言語の切り替え操作が不要となります。会話を遮る動作が解消し、円滑なコミュニケーションを実現します。

○高齢者・障がいのあるお客さま向けの音声筆談

通訳だけでなく、窓口スタッフの発言をスピーディーに文字表示する音声筆談の機能を標準搭載。耳の不自由な方や、聴覚障がいのあるお客さまとのコミュニケーションにおいても大いに活躍します。

## (株)相鉄ホテルマネジメントの概要

1. 所在地  
神奈川県横浜市西区北幸二丁目9番14号
2. 資本金  
1億円
3. 代表者  
加藤 尊正
4. 事業内容  
宿泊特化型ホテルの運営・ホテルチェーンの運営
5. ウェブサイト  
<https://sotetsu-hotels.com/>

## コニカミノルタジャパン(株)の概要

1. 所在地  
東京都港区芝浦1丁目1番1号
2. 資本金  
3億9,710万円
3. 代表者  
一條 啓介
4. 事業内容  
複合機（MFP）・プリンター、印刷用機器、ヘルスケア用機器、産業用計測機器などの販売、ならびにそれらの関連消耗品、ソリューション・サービスなど
5. KOTOBALウェブサイト  
<https://kotobal.konicaminolta.jp>