

東京海上日動火災保険株式会社

さらなるグローバル展開の拡大に向けて組織の英語対応力を強化 社員一人ひとりが言葉の壁を越え、挑戦の舞台へ

導入サービス：COTOHA® Translator



東京海上日動火災保険株式会社
IT企画部ビジネスプロセスデザイングループ
課長代理
西山 正晃氏

「弊社のようにグローバル化が進み、英語を使う人材の裾野が広がりつつある企業には、直感的に操作でき、全社的な英語対応力の底上げにつながるCOTOHA® Translatorの導入はおすすめです」



東京海上日動火災保険株式会社
損害サービス業務部(戦略推進チーム)
課長代理
荻原 周氏

「英語でのコミュニケーションに不安はありませんでしたが、ファイルを丸ごと翻訳ができるCOTOHA導入により、いままで時間がかかっていた翻訳作業がとても楽になりました」

課題

- ・ 変革に向けた挑戦のために組織の英語対応力の底上げが課題に
- ・ 無料翻訳サイト利用によるセキュリティリスク発生の防止

対策

- ・ 信頼性、利便性、安全性の高さでCOTOHA® Translatorを選定
- ・ 少人数での社内トライアルを経て、約4万人の全社展開へ

効果

- ・ 一人ひとりの社員が英語の壁を越えてチャレンジできる環境を実現
- ・ 日本語⇄中国語を追加導入し、グローバル展開を加速

課題

変革に向けた社員の英語対応力の底上げのため
安全で使いやすく、
精度の高い自動翻訳サービス導入が必要に

「お客さまに“あんしん”をお届けし、選ばれ、成長し続ける会社」を長期ビジョンに掲げる東京海上日動火災保険(以下、東京海上日動)は、2021年度より「成長への変革(“X”)と挑戦 2023～『品質と想いで最も選ばれる会社』を目指して～」と題した中期経営計画をスタート。国内のみならず、グローバル事業の拡大を視野に入れた変革(“X”=トランスフォーメーション)に挑戦し成長することを目指している。

「海外へ進出するお客さまの支援をする機会や海外のグループ会社とのやり取りが増えてきたこともあり、英語を利用する機会が増えつつあります。以前は一部の部署に英語が使える人材がいればよい状況でしたが、昨今では地方を含めて、さまざまな部署で英語を利用する必要性が高まり、裾野が全社に拡大しているのです」とIT企画部プロセスデザイングループの西山 正晃氏は社内における英語対応ニーズの高まりを説明する。

しかも、同社が取り組む変革ではグローバルの最新動向に注視する必要があり、海外ベンダー、取引先との密な連携が欠かせない。加えて海外ニュースサイトの英語で書かれた記事、論文などにも目を通しておく必要がある。「多くの機密情報を扱う金融機関ですので、セキュリティの懸念がある無料翻訳サイトを利用するわけにはいきません。以前は英語に堪能な社員に翻訳を依頼する、あるいは外部の翻訳会社に委託するしか選択肢がなかったのです」と西山氏は課題を明かす。

企業情報

社名 東京海上日動火災保険株式会社

事業概要 自動車保険、火災保険、傷害保険、海上保険など幅広い損害保険事業を展開。すべての人や社会から信頼される、100年後も良い会社、“Good Company”であることを目指している。

URL <https://www.tokiomarine-nichido.co.jp/>

同社が標榜する変革の一翼を担うのが、顧客が事故や災害に遭った際に保険金を支払う損害サービス部門だ。同部門を統括する損害サービス業務部・戦略推進チームに所属する荻原 周氏は、現場での課題を次のように語る。「私のチームでは5年先、10年先を見据えた保険金支払い体制の効率化、より良いお客さま体験、従業員体験の実現に向けた変革に挑戦しています。このため海外のスタートアップベンダーとやり取りする頻度が多く、英語に苦手意識がない自分でもプロジェクトを進めるために英語⇄日本語の翻訳作業に3時間、4時間かけることもありましたが」と、翻訳にかかる時間をなんとか減らす手段はないものかと考えていたという。

対策

信頼性、利便性、安全性でサービスを選定 トライアルで検証後、全社へ一斉展開

このまま、英語の利用頻度が高まり続ければ、いずれ耐えられなくなることは明白だったと西山氏は考えていた。「無料翻訳サイトに頼らざるを得なくなる状況を迎える前に、社員のみならず安全・安心かつ便利に使ってもらえるオフィシャルな翻訳ツールを導入する必要があったのです」

こうして、同社ではオフィシャルな翻訳ツール導入に向け、各社サービスの比較検討を開始。最終的に選定したのはNTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)の「COTOHA® Translator」だった。これはTOEIC960点超レベルの翻訳精度、人間の数十分の一〜数百分の一の翻訳速度を持つAI自動翻訳サービス。同社は利用ID数無制限かつ定額制のビジネスプランを選択した。

西山氏はサービス選定の決め手を次のように語る。「長年のお付き合いがあるNTT Comに対する信頼がいちばん大きいですね。もちろん、サービス自体の翻訳の精度も高く、Word、PowerPoint、Excel、PDFファイルをドラッグ&ドロップすればそのまま翻訳できる便利な機能も搭載しています。私たちの定めたセキュリティ基準をクリアした安全性も含め、総合的に判断して導入を決断しました」

同社では2020年2月から約400人の先行利用ユーザーで検証をスタート。翻訳精度、速度、利便性など、確かな成果が見込めたこともあり、2020年9月からグループ会社を含む約4万人の社員に全社展開をした。「徐々に利用者数も増えていき、相当な頻度で利用されるようになっていきます。直近では毎月延べ2万回、500万ワードも利用されており、当初の想定を大きく上回る数値です」(西山氏)

効果

英語の壁を越えて 変革に挑戦できる環境を実現 中国語対応がグローバル展開の追い風に

COTOHA® Translator全社展開により、英語に対するハードルが下がり、翻訳に要していた稼働が大幅に軽減できた。「翻訳時間の劇的な短縮に加え、これまで英語が苦手で尻込みしていた社員が新しい知識に触れることでプラスの価値も得られ、チャレンジできるようになったことが最大のメリットです。社内のITシステムを管理する立場からすると、セキュリティが担保され、安全・安心に翻訳作業ができるようになったことも大きいですね」(西山氏)

海外とのやり取りが多い荻原氏も大きな効果を感じている。「直感的に操作でき、翻訳にかけていた時間が劇的に短縮されています。特にファイル翻訳は便利です。私のプロジェクトは海外メンバーが多いため、メンバー同士で意思を固める際には、まず日本語の資料にファイル翻訳をかけて速報版として展開するようにしています。ニュアンスが伝わりづらい部分は後から補足しますが、大枠の内容がスピーディに共有できるため業務効率は大幅に上がっています」

2022年9月からは日本語⇄英語翻訳に加えて、日本語⇄中国語翻訳の利用もスタートした。「中国語圏でビジネスを展開する部門からの依頼を受けてNTT Comに相談したところ、大きな追加コストなしで利用できることがわかり導入を決めました。英語と同様、ざっと翻訳をかけて概要を把握するために使われているようです。あとは中国語圏の方に英語の文書を送る際、中国語に翻訳したものを一緒に送ることで意思疎通がしやすくなったという報告もあります」(西山氏)

同社の全社的な英語対応力の底上げに加え、中国語の対応力を底上げする取り組みにもCOTOHA® Translatorは寄与している。「付加価値を生まない翻訳作業に時間を割くのではなく、本来の創造的な業務に注力できる点で確かな効果が出ています。今後も全社員に積極的に使ってもらうことで、変革("X"=トランスフォーメーション)への挑戦は加速していくのではないのでしょうか」(西山氏)

お問い合わせ

NTTコミュニケーションズ株式会社

サイト www.ntt.com/cotoha-translator

●記載内容は2023年1月現在のものです。
●表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
●記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。