

経営層の5割以上が、「言葉の壁」がビジネスの損失となっていると回答 企業の翻訳・通訳コストは年間平均「462.8万円」、 最大5,000万円を費やす企業も ～企業の経営層と社員に対する言語に関する意識調査を実施～

ポケットーク株式会社(代表取締役社長:松田 憲幸)は、企業の経営層200名、一般社員200名、計400名のビジネスパーソンを対象に、「ビジネスシーンにおける言語に関する意識調査」を実施したことをお知らせします。

Q.あなたの企業では、通訳・翻訳に年間いくら程度かけていますか。

平均 **462.8万円**

【自由回答、n=88】

【調査サマリー】

1. ビジネスパーソンの7割以上が、「言葉の壁」を業務の阻害要因と回答。経営層では、2人に1人が外国語によるコミュニケーションの齟齬について「ビジネスの損失」と回答。
2. 外国人労働者の雇用を増やす取り組みを行っている企業は、全体の5分の1以下という結果に。採用を増やせない理由として、「言葉の壁」が7割以上で1位に。
3. 企業が翻訳・通訳にかけている年間コストは平均「462.8万円」、最大5,000万円以上を費やす企業も。
4. 外国語を使用するシーンにおける企業の対応、「社内の外国語が得意な社員が対応している」が1位に。現場社員の7割以上が「本来やるべき業務に力を注いでいない」と回答。
5. ビジネスパーソンの7割以上が、職場において外国語対応ができる体制構築が早急に必要と回答。必要な解決策1位は「翻訳機を使用する」。

【調査結果】

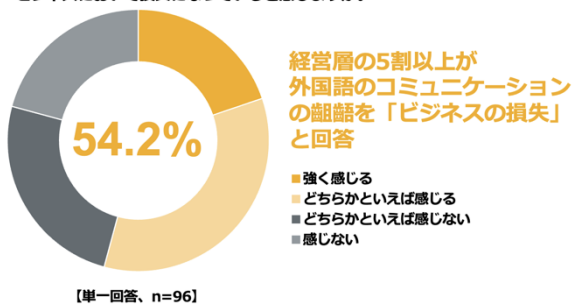
1. ビジネスパーソンの7割以上が、「言葉の壁」を業務の阻害要因と回答。

経営層では、2人に1人が外国語によるコミュニケーションの齟齬について「ビジネスの損失」と回答。

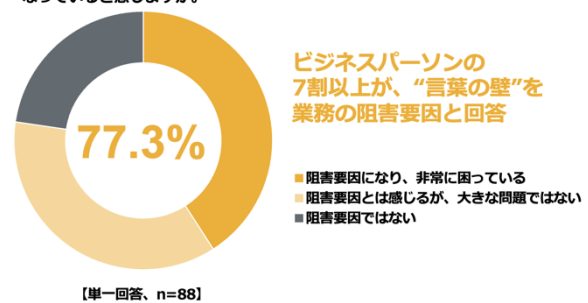
ビジネスシーンにおいて日常的に外国語を使用するビジネスパーソンに対して、職場環境において、言語が業務やコミュニケーションなどの阻害要因になっているか聞くと、全体の77.3%が言語が業務の阻害要因になっていると回答しました。

また、ビジネスシーンで外国語を使用したことがあるビジネスパーソンに対して、外国語のコミュニケーションが円滑にできないこと、もしくはその体制がビジネスにおいて損失になっていると感じるか聞くと、経営層においては、半数以上となる54.2%がビジネスの損失になっていると回答するなど、多くの経営層が、「言葉の壁」がビジネスの結果に直結していると考えていることがわかりました。

Q.外国語のコミュニケーションが円滑にできないこと、もしくはその体制がビジネスにおいて損失になっていると感じますか。



Q.職場環境において、言語が業務やコミュニケーションなどの阻害要因になっていると感じますか。



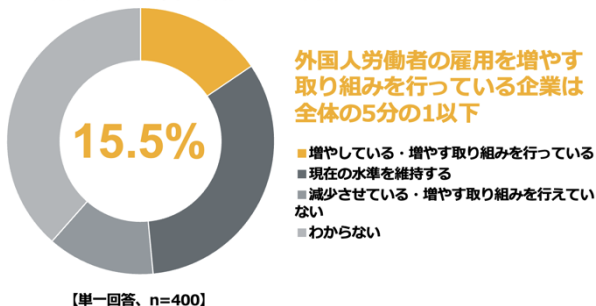
2. 外国人労働者の雇用を増やす取り組みを行っている企業は、全体の5分の1以下という結果に。

採用を増やせない理由として、「言葉の壁」が7割以上で1位に。

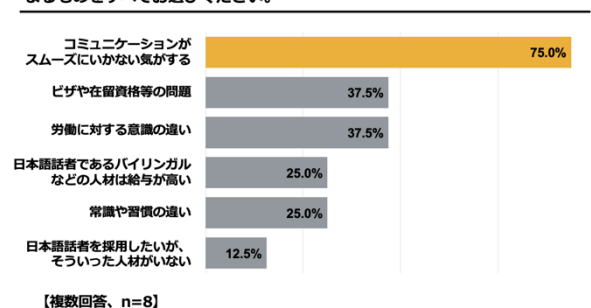
企業の経営層、一般社員に対して、外国人労働者の雇用を実際に増やしている、または増やすための取り組みを行っているか聞くと、雇用を増やすための取り組みを実際に行っている企業は、全体の15.5%にとどまる結果となりました。

また、外国人労働者の雇用を増やしたいが、増やすための取り組みを行っていない企業に対して、外国人労働者の採用を増やせていない理由を聞くと、2位タイに並んだ「ビザや在留資格等の問題」(37.5%)、「労働に対する意識の違い」(37.5%)を抑えて、75%が「コミュニケーションがスムーズにいかない気がする」と回答し、「言葉の壁」が採用を進められない原因の圧倒的な1位となりました。

Q.あなたの企業では、外国人労働者の雇用を実際に増やしていますか。または、増やすための取り組みを行っていますか。



Q.外国人労働者の採用を増やせていない理由として、以下の選択肢から当てはまるものをすべてお選びください。



3. 企業が翻訳・通訳にかけている年間コストは平均「462.8万円」、最大 5,000 万円以上を費やす企業も

ビジネスシーンにおいて日常的に外国語を使用するビジネスパーソンに対して、企業全体で通訳や翻訳に年間どの程度のコストをかけているか聞くと、平均 462.8 万円となりました。また、最大で年間 5,000 万円を翻訳・通訳に費やしている企業もあるなど、年間数百万から数千万単位の費用を翻訳や通訳に使用しているという企業の実態がわかりました。

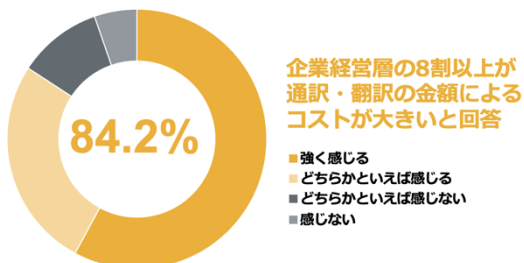
翻訳・通訳のコストに対して、企業の経営層においては、84.2%が通訳・翻訳の金額によるコストが大きいと回答し、9割近くにのぼる 89.5%が、費用以外の調整の工数などにおいても負担となっていると回答。費用だけでなく、事前準備や調整等の両面において、企業にとって通訳・翻訳が大きな負担になっていることが見受けられます。

Q.あなたの企業では、通訳・翻訳に年間いくら程度かけていますか。

平均 **462.8万円**

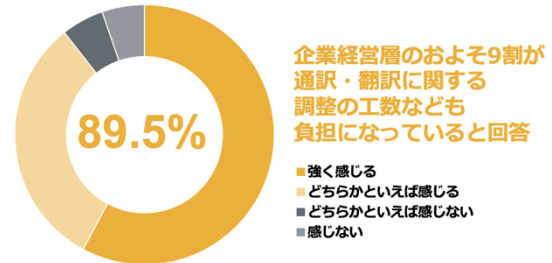
【自由回答、n=88】

Q.通訳・翻訳の金額によるコストが大きいと感じますか。



【単一回答、n=19】

Q.通訳・翻訳の対応にあたり、費用だけでなく、調整の工数が負担となっていると感じますか。



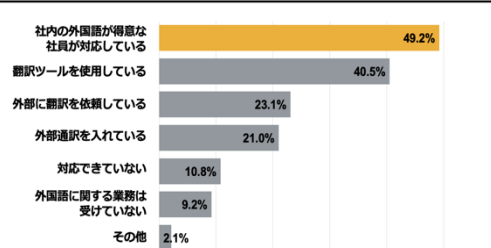
【単一回答、n=19】

4. 外国語を使用するシーンにおける企業の対応、「社内の外国語が得意な社員が対応している」が1位に。現場社員の7割以上が「本来やるべき業務に力を注げない」場合があると回答。

ビジネスシーンで外国語を使用したことがあるビジネスパーソンに対して、外国語を使用するシーンにおいて企業としてどのような対応をしているか聞くと、2位の「翻訳ツールを使用している」(40.5%)、3位の「外部に翻訳を依頼している」(23.1%)といった外部ツールの利用を抑えて、「社内の外国語が得意な社員が対応している」(49.2%)が1位となりました。

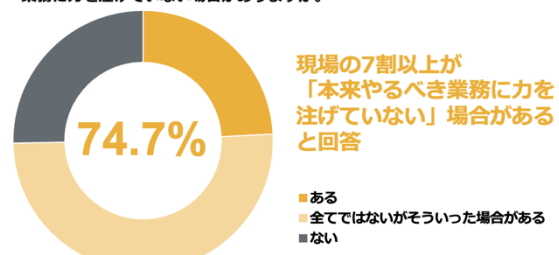
また、社内の外国語が得意な社員が対応する際、その社員にとって本来の担当業務外の対応となっている、または本来やるべき業務に力を注げないと感じるか聞くと、現場で働く一般社員の 74.7%が、本来の業務に力を注げない場合があると回答。外国語が得意な社員にとって、負担となっているシーンが常態化していることが見受けられます。

Q.外国語を使用するシーンにおいて、企業としてどのような対応をしていますか。



【複数回答、n=195】

Q.社内の外国語が得意な社員が対応する際、その社員にとって本来やるべき業務に力を注げない場合がありますか。



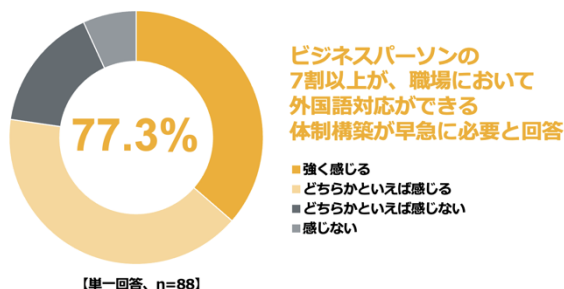
【単一回答、n=99】

**5. ビジネスパーソン7割以上が、職場において外国語対応ができる体制構築が早急に必要と回答。
必要な解決策1位は「翻訳機を使用する」。**

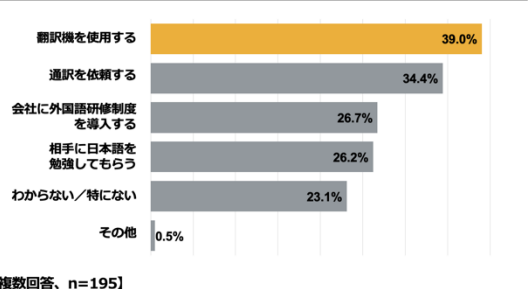
ビジネスシーンにおいて日常的に外国語を使用するビジネスパーソンに対して、職場環境側に外国語対応ができる体制が早急に必要だと感じるか聞くと、全体の77.3%が早急な体制構築が必要と回答しました。

また、ビジネスシーンで外国語を使用したことがあるビジネスパーソンに対して、外国語を使用するシーンにおいてどのような解決策が必要か聞くと、「翻訳機を使用する」(39.0%)が1位となりました。続いて、「通訳を依頼する」(34.4%)、「会社に外国語研修制度を導入する」(26.7%)という結果となり、各環境において、時間をかけて外国語を習得するといった解決策よりも、今すぐに解決につながる対策が求められていることが見てとれます。

Q.職場環境側に外国語対応ができる体制が早急に必要だと感じますか。



Q.外国語を使用するシーンにおいて、どのような解決策が必要だと考えますか。



【総括】

経営層と一般社員という立場の異なるビジネスパーソンを対象にした「言葉の壁」に関する調査により、日本のビジネスシーンにおける外国語の使用実態が見えてきました。

AI 通訳機「ポケットーク」は、「言葉の壁をなくす」というミッションのもと観光用途でのご利用をはじめとし、国内では翻訳市場のシェアにおいて「販売台数」「販売金額」で90%を超える製品にまで成長しました。

一方で、本調査でも浮き彫りとなった労働現場における「言葉の壁」は、大きな社会課題となっています。また、オンライン化が急速に進むビジネスシーンにおいても、ビジネスのグローバル展開において多くの日本企業が「言葉の壁」に直面しているといった現状も調査結果から見受けられます。

今後、個人から法人、日常からビジネスといった、さまざまなシーンにおいて課題となっている「言葉の壁」をなくし、世界を進化させていきます。

【調査概要】

調査期間:2022年9月22日~9月28日

調査テーマ:「ビジネスシーンにおける言語に関する意識調査」

調査対象者:20~59歳のビジネスパーソン400名(経営層200名、一般社員200名)

調査方法:インターネット調査

※データを引用・使用される際は、「ポケットーク株式会社」を出典元として明記くださいますよう、お願いいたします。

【「ポケットーク」とは】

「POCKETALK(ポケットーク)」は、互いの言葉を話せない人同士が自国語のまま対話できるAI通訳機です。70言語を音声・テキストに翻訳し、13言語をテキストのみに翻訳できます。クラウド上の最新最適なエンジンとAIを使った翻訳精度の高さが特長で、長い文章も訳せます。Wi-Fiのない所でも世界130以上の国と地域(「ポケットーク S」: 141の国と地域、「ポケットーク W」: 139の国と地域)で、そのまま使えるモバイル通信機能を内蔵し「契約不要、通信料なし(2年間)」で、買ってすぐ使えます。

最新モデルの「ポケットーク S」、「ポケットーク S Plus」はカメラ翻訳機能を搭載。撮影した文字を55言語で自動認識して翻訳したり、AIを相手に英語、中国語の旅行中心の36の会話レッスンができたりと、多彩な機能を満載しています。

「ポケットーク」シリーズ(初代、「ポケットーク W」、「ポケットーク S」および「ポケットーク S Plus」を含む)の累計出荷台数(サンプル等除く)は、2017年12月の発売以来、2021年9月14日時点で90万台を突破しました。 詳細 URL: <https://pocketalk.jp/>



「POCKETALK(ポケットーク) S」

コピーライト表記について

■製品の画面掲載などのコピーライト表記は、下記の通りお願いいたします。

©POCKETALK CORPORATION

お客様お問い合わせ先

■ソースネクスト・カスタマーセンター

■ご購入前相談窓口 : <https://www.sourcenext.com/support/form/InquiryForm0218>

本製品に関する報道関係者のお問い合わせ先

■担当 : ポケットーク株式会社 広報 MAIL pr@pocketalk.com