



# The 2023 NIMDZI INTERPRETING INDEX

## 2023 年 Nimdzi 通訳業界インデックス： 通訳サービスプロバイダー上位 34 社ランキング

レポート執筆者：サラ・ヒッキー (Sarah Hickey)、ローズマリー・ハインズ (Rosemary Hynes)

### 本レポートの掲載情報\*

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. 大手通訳会社ランキング.....            | 2 |
| 2. ウォッチリスト .....               | 4 |
| 3. 変化の詳細 .....                 | 5 |
| 4. Nimdzi 通訳業界インデックスの作成方法..... | 5 |
| 5. 要約 .....                    | 6 |
| 6. 通訳市場の現状 .....               | 7 |
| 7. 世界の上位通訳会社の成長状況.....         | 8 |
| 8. 市場について .....                | 8 |
| 市場の規模と 5 年間の成長予測 .....         | 8 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 業界収益の 23.7%が、上位 34 社に集中 .....       | 9  |
| 9. 財政面 .....                        | 9  |
| 10. 地理的側面 .....                     | 9  |
| 世界の LSP 大手企業の所在地 .....              | 9  |
| 収益の地理的分布 .....                      | 10 |
| 米国：最大の通訳サービス市場 .....                | 11 |
| 11. 遠隔同時通訳：最適なプラットフォームを選ぶには .....   | 11 |
| さまざまなタイプの RSI プラットフォーム .....        | 11 |
| どの RSI ソリューションが最適か .....            | 13 |
| 12. 傾向、変化の要因、予想 .....               | 14 |
| コンサルティングサービスなどを通じた戦略的パートナーシップ ..... | 14 |
| 人材不足の深刻化 .....                      | 15 |
| 多言語会議：通訳以上の役割と、イベントマネジメントへの移行 ..... | 16 |
| リモート通訳かオンサイト通訳か：パンデミック後の均衡 .....    | 18 |
| 多様性と包摂性のための通訳サービスの役割 .....          | 19 |
| 通訳セクターのための AI：機械通訳と CAI ツール .....   | 20 |
| 13. 結論 .....                        | 22 |

\* 本レポートは、米国 Nimdzi Insights 社が執筆したものを、株式会社アイ・エス・エスが同社の承諾を得て、一部を除外して参考用に日本語版に翻訳したものです。日本語訳においては正確性を期していますが、その内容について保証するものではありません。適宜、英文の下記原文を参照ください：

<https://www.nimdzi.com/interpreting-index-top-interpreting-companies>

## 1. 大手通訳会社ランキング

通訳会社のランキング情報は、下の表でご確認いただけます。このランキングでは、収益を基準として、世界の通訳サービスプロバイダー上位 34 社を決定しています。

それでは、ランキングを見てみましょう。

| 順位 | 会社名                      | 本社所在国          | 2022 年の<br>通訳業収益<br>(単位：100<br>万米ドル) | 注<br>記 | 2022 年の<br>総収益に<br>占める割合 | 中心となる<br>通訳事業     | 主な分野  |
|----|--------------------------|----------------|--------------------------------------|--------|--------------------------|-------------------|---|
| 1  | LanguageLine Solutions   | United States  | 778.6                                | v      | 86.0                     | remote            | healthcare, government, banking, insurance, hospitality |
| 2  | Sorenson Communications  | United States  | 453.8                                | e      | 55.0                     | remote and onsite | sign language, VRS, public sector                       |
| 3  | AMN Language Services    | United States  | 213.0                                | v      | 98.6                     | remote            | healthcare  |
| 4  | CyraCom International    | United States  | 172.1                                | v      | 97.0                     | remote            | healthcare, public sector                               |
| 5  | Propio Language Services | United States  | 73.7                                 | v      | 76.6                     | remote            | healthcare, government                                  |
| 6  | thebigword               | United Kingdom | 63.3                                 | e      | 75.0                     | onsite and remote | public sector   |
| 7  | UpHealth-Martti          | United States  | 60.5                                 | e      | 97.0                     | remote            | healthcare  |

| 順位 | 会社名                               | 本社所在国          | 2022年の<br>通訳業収益<br>(単位：100<br>万米ドル) | 注<br>記   | 2022年の<br>総収益に<br>占める割合 | 中心となる<br>通訳事業        | 主な分野   |
|----|-----------------------------------|----------------|-------------------------------------|----------|-------------------------|----------------------|--|
| 8  | Certified Languages International | United States  | 54.2                                | v        | 98.0                    | remote               | healthcare, insurance, call center, banking & finance  |
| 9  | Global Talk                       | Netherlands    | 52.3                                | v        | 100.0                   | remote               | public sector, healthcare  |
| 10 | United Language Group             | United States  | 47.0                                | v        | 49.0                    | remote               | healthcare, insurance, utilities   |
| 11 | Språkservice Sverige              | Sweden         | 42.3                                | v        | 94.3                    | remote               | public sector, healthcare, immigration   |
| 12 | MasterWord Services               | United States  | 39.2                                | v        | 91.7                    | onsite               | government, healthcare, education, other LSPs, sign language                                 |
| 13 | Globo                             | United States  | 33.4                                | v        | 92.3                    | remote               | healthcare, government, life sciences, financial & legal                                     |
| 14 | DigitalTolk                       | Sweden         | 29.9                                | v        | 100.0                   | remote               | healthcare, financial & legal, education & e-learning, government                            |
| 15 | Translation Bureau                | Canada         | 29.9                                | v        | 19.7                    | onsite               | conference, government   |
| 16 | BIG Language Solutions            | United States  | 27.0                                | v        | 34.7                    | remote               | health care, government, education, technology, retail & ecommerce                           |
| 17 | Transvoice                        | Sweden         | 23.2                                | v        | 100.0                   | remote and onsite    | public sector, conference  |
| 18 | DA Languages                      | United Kingdom | 22.2                                | v        | 88.0                    | remote and onsite    | public sector, legal, healthcare, government   |
| 19 | SeproTec Multilingual Solutions   | Spain          | 18.6                                | v        | 27.5                    | onsite               | healthcare, financial & legal, government, social services                                   |
| 20 | Interprefy                        | Switzerland    | 14.0                                | v        | 100.0                   | remote               | pharma & life sciences, finance, government & NGOs, LSPs                                     |
| 21 | Akorbi                            | United States  | 13.9                                | v        | 23.9                    | remote and onsite    | healthcare, financial, hospitality, consumer goods, sign language                            |
| 22 | Interpreters Unlimited Group      | United States  | 13.5                                | v        | 100.0                   | onsite               | healthcare, government, education  |
| 23 | Hanna Interpreting Services       | United States  | 13.5                                | v        | 79.0                    | onsite               | life sciences, healthcare, government, NGOs, social services                                 |
| 24 | MCIS Language Solutions           | Canada         | 12.4                                | v        | 76.0                    | onsite               | healthcare, financial & legal, government  |
| 25 | translate plus                    | United Kingdom | 12.1                                | v        | 3.0                     | remote and onsite    | manufacturing, creative services, media & entertainment, non-profits & NGOs, social services |
| 26 | Presence Translate & Interact     | Luxembourg     | 10.5                                | v        | 81.0                    | onsite and equipment | conference   |
| 27 | Interactio                        | Lithuania      | 8.9                                 | v        | 100.0                   | remote               | conference, business   |
| 28 | The Language Group                | United States  | 7.6                                 | v        | 75.0                    | onsite and remote    | healthcare, education, social services   |
| 29 | <b>Honyaku Center</b>             | <b>Japan</b>   | <b>6.5</b>                          | <b>v</b> | <b>7.8</b>              | <b>onsite</b>        | <b>pharma, telecommunication</b>   |

| 順位 | 会社名              | 本社所在国         | 2022年の<br>通訳業収益<br>(単位：100<br>万米ドル) | 注<br>記 | 2022年の<br>総収益に<br>占める割合 | 中心となる<br>通訳事業     | 主な分野  |
|----|------------------|---------------|-------------------------------------|--------|-------------------------|-------------------|---|
| 30 | Sunyu Transphere | China         | 6.1                                 | v      | 10.0                    | remote and onsite | conference, business, sign language             |
| 31 | Translationz     | Australia     | 5.7                                 | v      | 90.0                    | remote and onsite | healthcare, financial & legal, government; NGOs |
| 32 | CQ fluency       | United States | 4.6                                 | v      | 6.1                     | remote            | healthcare, life sciences                       |
| 33 | KERN AG          | Germany       | 4.2                                 | v      | 8.3                     | onsite and remote | business, conference, legal                     |
| 34 | Language Network | United States | 4.0                                 | v      | 48.0                    | onsite            | healthcare, government, social services         |

注記：

- (v) 検証済み、会社からのデータ提供
- (e) 推定収益、広範な業界調査に基づく

## 2. ウォッチリスト

### 明確な推定収益が得られなかった通訳サービスプロバイダー

このウォッチリスト（注視対象リスト）には、ランクインするはずでありながら、収益の開示や公表、公開を行っていないため、リストに入らなかった企業が含まれます。これらの企業についても、業界への影響の大きさに注目できるよう、ウォッチリストに入れることで可視化しています。

こうした企業の追跡が重要である理由は、たとえクライアントの獲得を競おうとしない企業であっても、人材とリソースの獲得競争には間違いなく加わっているからです。さらにこれらは、テクノロジープロバイダーや投資家にとって、機会をもたらす企業でもあります。

該当企業を、以下にアルファベット順で紹介します。

| 会社名  | 本社の所在国         | 詳細   |
|--|----------------|--|
| 911 Interpreters                                     | Canada         | emergency, healthcare, legal, remote                   |
| AA Global Language Services                          | United Kingdom | conference, business, sign language                    |
| Acolad Group   | France         | remote and onsite, public sector                       |
| Ad Astra, Inc.                                       | United States  | healthcare, legal, government, business, sign language |
| ASLI Interpreting Solutions (A New Language Partner) | United States  | sign language, government, education, healthcare       |
| AVB Vertalingen                                      | Netherlands    | public sector, healthcare, legal                       |
| Challenge Partners                                   | Belgium        | conference, onsite                                     |
| Cintra Language Services Group                       | United Kingdom | public sector, healthcare, business, sign language     |
| Clear Voice Interpreting Services                    | United Kingdom | public sector, business, charities                     |
| Congrestolken - Conference Interpreters              | Netherlands    | conference, onsite and remote                          |
| Continental Interpreting Services, Inc.              | United States  | legal, healthcare, conference, onsite                  |
| Convo Communications                                 | United States  | sign language, VRS, business                           |
| Culturalink  | United States  | healthcare, remote                                     |
| Dualia   | Spain          | business, conference, sign language, remote            |
| Evantia Group  | Finland        | sign language, onsite and remote                       |
| Expression Australia                                 | Australia      | Sign language interpreting                             |
| Geneva Worldwide                                     | United States  | healthcare, legal                                      |
| Global Voices  | United Kingdom | conference, public sector, healthcare, legal           |
| Global VRS   | United States  | sign language, VRS                                     |
| Hero Tolk  | Norway         | public sector  |
| Intelligere  | United States  | conference, onsite                                     |
| Language Services Associates                         | United States  | public sector, healthcare                              |

| 会社名   | 本社の所在国         | 詳細  |
|---|----------------|---|
| Language World Services                                   | United States  | healthcare  |
| LanguageLoop  | Australia      | public sector, healthcare, insurance              |
| Lionbridge  | United States  | government, business, remote                      |
| Ofilingua   | Spain          | conference, business, onsite                      |
| ONCALL Language Services                                  | Australia      | public sector, healthcare                         |
| President Translation Service Group International (PTSGI) | Taiwan         | conference, business, onsite and remote           |
| Salita Tolke  | Norway         | public sector, legal, onsite and remote           |
| Sign Language Resources, Inc.                             | United States  | sign language, healthcare, legal, business        |
| Simul International, Inc.                                 | Japan          | conference, government, business, onsite          |
| SOSi  | United States  | public sector, defense, intelligence              |
| Translating and Interpreting Service (TIS)                | Australia      | public sector                                     |
| TransPerfect  | United States  | conference, business, remote and onsite           |
| Verztec   | Singapore      | financial, legal                                  |
| Welocalize  | United States  | life sciences                                     |
| Word360   | United Kingdom | public sector, business, legal, remote and onsite |
| ZVRS/Purple Communications, Inc.                          | United States  | sign language, VRS, onsite and remote             |

### 3. 変化の詳細

[省略]

### 4. Nimdzi 通訳業界インデックスの作成方法

この市場分析の過程において Nimdzi では、調査に参加せず、収益を積極的に開示していないため過去の市場報告書に名前が挙がっていない複数の通訳会社の存在に気がきました。そこで、以前は利用できなかったデータを示すべく、調査的なアプローチを採用しながら、数百時間を費やして、集中的なりサーチやデータ収集ならびに分析を行いました。

当社のデータを幅広く利用できるようにしたことは、Nimdzi にとって誇りです。そしてこのランキングは、関心のあるすべての人に開示されています。料金はかからず無条件でご覧いただけます。ローカリゼーション担当バイヤー、投資家、業界に通じた求職者、アナリストによるご利用も歓迎しておりますが、Nimdzi Insights, LLC が参照元であるという言及をお願いします。質問があれば、直接無料でお問い合わせいただけます。

1. 当社ではまず、国内エキスパートの協力により、収益が 400 万米ドル以上の言語サービスプロバイダー (LSP = Language Service Provider) を特定することに集中しました。ほとんどの国では、この規模の企業は数社しかありません。こうした企業は、スタッフを雇い、提案依頼に参加し、大勢の通訳者と契約しているため、その存在を現地の競合他社から隠すことは不可能です。該当する LSP を特定した後で、事業規模のより正確な推定に役立つ情報を調査し、判明した内容を検証すべく、経営陣に直接話を聞きました。
2. 今回のリストでは、言語サービス全体の収益ではなく、通訳事業のみの収益を示しています。世界の最大手の LSP のランキングを示す『Nimdzi 100』と比較すると『Nimdzi 通訳業界インデックス』では、通訳市場のみに焦点を当てているという違いがあります。年次報告書、プレスリリース、株式上場状況などの外部情報源から個別に収益を特定することは困難な場合があります。そのため Nimdzi では、企業に直接連絡をとり、通訳サービスとそこから得られる収益について話を聞くことに注力しました。
3. 通訳市場はきわめて細分化されており、こうした状況にはいくつかの側面があります。まずは、通訳の種類（例えば、医療、会議、法律などの違い）、そして通訳形態（例：同時通訳か逐次通訳か、オンサイトかリモートか）です。そのため、ランキングとウォッチリストに、各社の中核通訳事業

の概要を含めました。次に、通訳市場においては、中小規模の事業者が数多く存在します。その多くはリストに掲載されていませんが、総体として見ると、市場に大きく貢献している可能性があります。

4. 会社ごとに、直近の会計年度のデータを使用しています。すなわち、一部の企業の数値は、2022 年分（暦年）の収益を反映しないことになります。
5. 通訳サービスの定義には、オンサイト通訳、ビデオリモート通訳（VRI）、電話通訳（OPI）、遠隔同時通訳（RSI）、会議通訳、手話通訳、ビデオリレーサービス（VRS）、通訳機材レンタル、ならびに関連サービスが含まれます。
6. 成長率は、米ドルで計算しています。
7. 米ドルへの通貨換算レートについては、米国内国歳入庁が 2022 年の取引日ごとに公表したレートの年間平均を使用しています。

## 5. 要約

### 市場規模と成長

- 通訳サービス業界の市場規模は、2022 年に 100 億ドルに達し、2023 年には 107 億ドルに成長すると推定されます。
- 今後数年間の CAGR（年平均成長率）を 6.2%とすると、業界の規模は、2027 年には 136 億ドルとなる見込みです。
- 今年のランキング上位 34 社の合計収益は、2021 年版ランキングの 36 社と比較して、52.6%増加しています（増加率は、2021 年と 2022 年の会計年度 2 年分を反映）。
- また、今年の上位 34 社の 2020 年から 2022 年の平均成長率は、61.8%でした。

### 合併と買収

- COVID-19 の流行が始まって以降、業界では、バーチャル通訳技術（VIT）に多額の投資が行われてきました。その中でも、OPI と VRI への投資は期待された成果をあげていると思われませんが、投資を受けた RSI プロバイダーについては、期待された成長を維持できていないようです。
- M&A 活動は依然として活発に行われており、多くの大手通訳会社が、中規模企業を買収することで、自社の事業ポートフォリオだけでなく拠点を拡大しています。

### 地理的分布

- 2022 年に特定した中規模から大規模の企業 72 社のうち、50.0%が北米、36.1%が欧州に本社を置いています。アジアとオセアニアの企業は、地域別の分布において、それぞれ 6.9%を占めています。

### 主な傾向

- 戦略的パートナーシップ：より広範な言語サービス市場に関して確認された傾向は、通訳サービス企業にも広がっています。多くの企業が、自社のバリュープロポジションを高め、単なるベンダー

ではなく真のパートナーとみなされることを目指し、コンサルティングサービス、常駐スタッフの派遣、言語面以外の課題の解決など、顧客への追加サービスの提供について言及しました。

- 人材不足：人材不足は、新たな傾向ではないにせよ、通訳市場において深刻化していると思われる（対照的に、言語サービス全体の市場では、この問題の改善が見られます）。通訳会社が特に強調しているのは、オンサイト業務に必要な人員の確保と、需要の大きな変動（例えば、難民危機に起因するもの）への対応を巡る課題です。人材プールを拡大するため、トレーニングの負担を引き受ける通訳会社が増えているという報告もあります。
- イベントマネジメント化する多言語会議業務：現在の多言語会議は、単なる通訳業務の場ではなく、バーチャル／対面型の両方において、多言語イベントを円滑にする包括的サービスが提供されるようになってきました。さらに、こうした会議が、（市場としてはるかに規模の大きい）イベントマネジメントとしての性質を帯びることも増えつつあります。当社の予想では、多言語会議向けの各種言語サービスは、将来的には、単にクライアントが利用できるイベントプラットフォーム上の機能へと変貌すると考えられます。
- リモート通訳かオンサイト通訳か：オンサイト通訳が復活したとはいえ、リモート通訳が定着するという 2021 年の当社の予測は当たっていたと思われます。さらに、ハイブリッド型ミーティングも増加傾向にあります。
- 通訳業界向け AI：AI は近年、目覚ましい進化を遂げています。通訳業界では、音声翻訳技術への投資を背景に、機械通訳が進歩しつつあります。今後数年の間に、機械通訳の採用やユースケースが増加するものと予想されます。

## 6. 通訳市場の現状

前回 2021 年 9 月に Nimdzi 通訳業界インデックスを発表したときは、通訳サービスにとって控えめに言っても厳しい年であった 2020 年度の企業データから、収益と傾向を振り返ることになりました。COVID-19 の大流行によって、オンサイト通訳業務が事実上途絶えてしまい苦労した企業もあれば、リモート通訳サービスの需要の急増に直面し、まったく新しいミーティング形式への対応を図り、主要ビデオ会議プラットフォーム（Zoom、Microsoft Teams、Webex など）との融合を検討することになった企業もありました。多くの言語サービスプロバイダー（LSP）にとって、パンデミックの最初の数か月（2020 年 3 月から 6 月）は、ショックによる麻痺状態と、一夜にして変化してしまった市場の新たな需要に追いつくための慌たじさが混在する期間でした。この時期に通訳サービスプロバイダーの大多数が成長曲線の低下を経験したことは、驚きではありません。その後、状況への適応を経て、最終的に、成長の回復に加えて、2020 年後半から 2021 年全体を通しての急成長が見られました。そして、誰もが「ニューノーマル（新たな常態）」に慣れたのと時を同じくして、会議の規制が解除され、再び状況が変化し始めました。

では現在、2023 年中盤の通訳市場は、どのような状況でしょうか。

通訳業界インデックスと『Nimdzi 100』（世界の最大手 LSP 100 社のランキング）の以前の版で、通訳がこれまで以上に主流になっていることに言及しました。すなわち通訳は、ますますバイヤーにとっての最優先サービスとして位置づけられるようになり、日常生活のより多くの分野で、目に付くものへと変化してきたのです。パンデミックが始まって以来のリモート通訳の好調に後押しされ、通訳サービスに対する全体的な需要が多く、点が高まっており、ランキングの上位 34 社の成長にもこの変化が反映されています。

今年の調査のデータでも、圧倒的にポジティブな数字が並んでいます。ランキング中の LSP については、34 社のうち 25 社が、直近の 2021 年度と 2022 年度におけるプラス成長を報告しています。そのうち 15 社が 2 桁成長を、さらに 5 社は 3 桁成長を記録しています。成長がマイナスだったのは 5 社のみであり、リストの残りの 4 社については、計算を可能にする 2020 年の収益情報が未提出でした。この数字からわ

かるように、多数の通訳会社がパンデミックの初期に苦労したにも関わらず、その多くが以前よりも成長を遂げたのです。

今後については、最後の COVID-19 関連規制も解除された状況で、市場がどのような形に落ち着くのが注目されます。本レポートのためのインタビューにおいては、少数ながら一部 LSP より、オンサイト通訳業務が復活するにつれて、リモート通訳の仕事量は減っているという声も寄せられています。同時に、パンデミック前に比べると、リモート通訳の需要は依然として大幅に高くなっていることもわかっています。特に、公共の場所（病院など）におけるインターネットの最大データ容量が拡大し、人々があらゆる形態のリモートワークに伴う快適さに慣れたことで、リモート通訳の需要は今後も高いレベルで継続すると予想できます。とはいえ、成長曲線は、パンデミックの最盛期に見られたホッケースティック型の急激な成長ではなく、より緩やかなものになると思われれます。

## 7. 世界の上位通訳会社の成長状況

[省略]

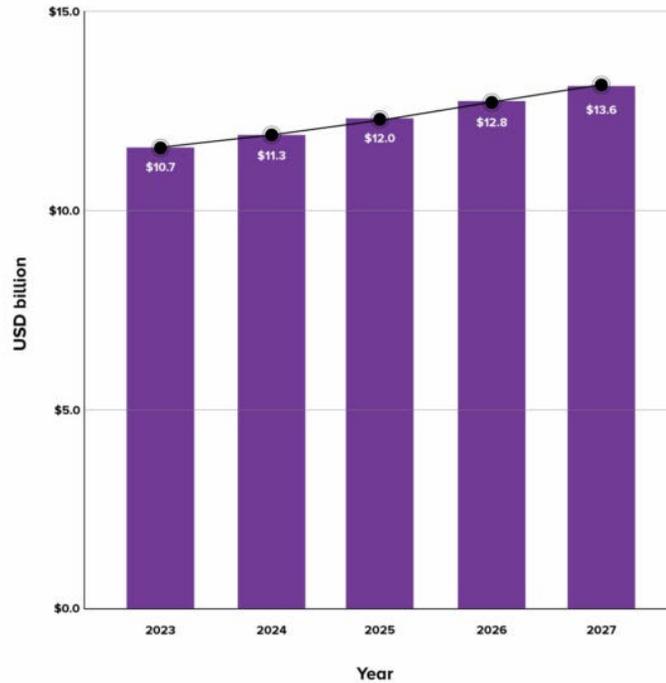
## 8. 市場について

世界の通訳会社上位 34 社のデータと、本レポートのために行った調査、そして通訳市場のあらゆる規模の企業との多数のインタビューを考慮した結果、当社は、2021 年と 2022 年に通訳市場が継続的に成長したと確信しています。実際、前のセクションで述べたように、過去 2 年間の成長率は、圧倒的に高い数字でした（個々の通訳会社の平均として 61.8%、上位 34 社の合計収益の前回ランキングとの比較として 52.6%）。

### 市場の規模と 5 年間の成長予測

当社の 2021 年の推定によると、市場規模は 2020 年に 83 億米ドルに達し、2022 年には 93 億米ドル、そして、年平均成長率（CAGR）を 5.8%と考えると、2025 年までに 110 億米ドルまで成長すると予想されます。2020 年から 2022 年までの上位 34 社の高い成長率を考慮し、市場全体としてこの 2 年間それぞれに 10%の一時的な増加を反映できるよう、推計に修正を加えています。今後の予想としては、成長は過去 2 年間と比べると減速するものの、パンデミック前よりは高くなると思われれます（採用度の増加や、認知度の向上によるもの）。したがって 2023 年以降は、6.2%の CAGR で市場が成長すると予想します。

こうした点をすべて検討した結果、通訳業界は、2022 年に 100 億ドル規模に到達し、2023 年には 107 億ドル市場へと成長するというのが当社の推定です。年平均成長率（CAGR）を 6.2%と想定すると、2027 年の業界の規模は、米ドル換算で 136 億ドルになると考えられます。



## 業界収益の 23.7%が、上位 34 社に集中

[省略]

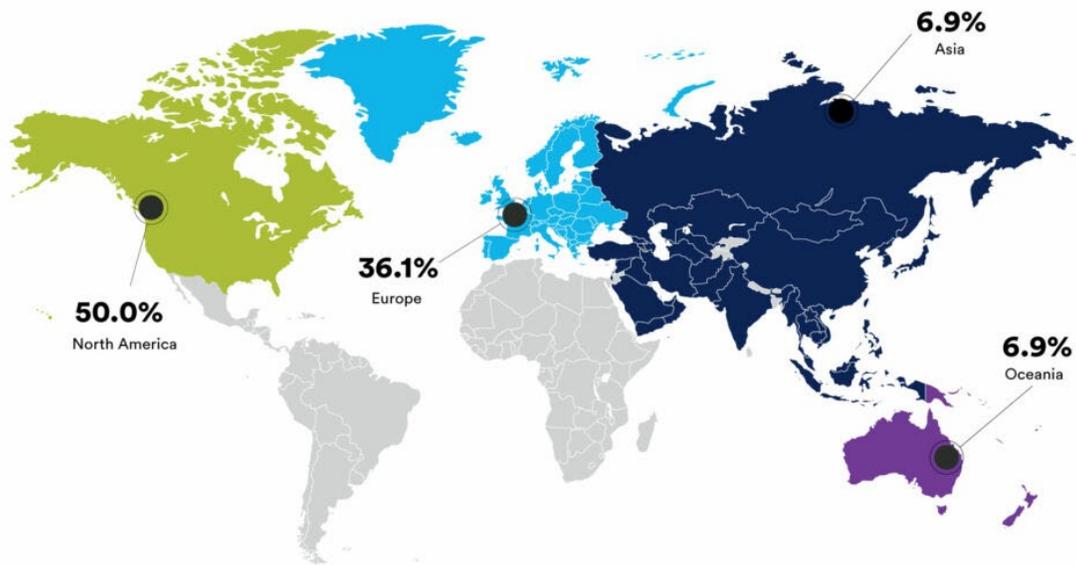
## 9. 財政面

[省略]

## 10. 地理的側面

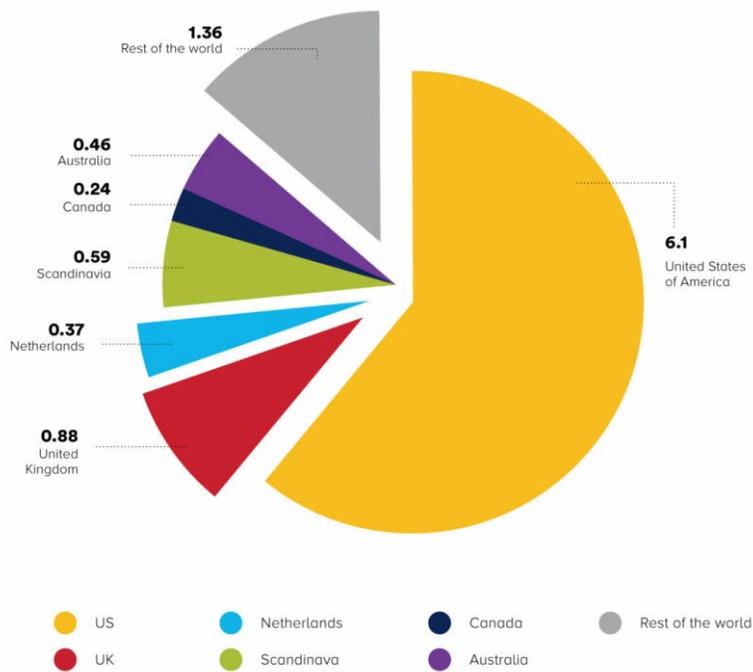
### 世界の LSP 大手企業の所在地

2022 年に確認した中規模から大規模の企業 72 社のうち、50.0%が北米、36.1%が欧州に本社を置いています。アジアとオセアニアの企業は、地域別の分布において、それぞれ 6.9%を占めています。アフリカと南米に関しては、『Nimdzi 通訳業界インデックス』に含まれる LSP がまだ出てきていません。



### 収益の地理的分布

下のグラフは、2022 年の世界の通訳サービスの市場規模を 100 億米ドルと推定した上での地域ごとの割合を示します。



## 米国：最大の通訳サービス市場

上の図とグラフからわかるように、世界の通訳サービスに関して、米国は依然として最大の市場です。その大きな理由は、英語力が十分でない人のために、公的サービスや医療現場での言語面でのアクセスを保証する法律が存在するからです。さらに米国は、通訳テクノロジーの分野においても最先端です。例を挙げると、電話による緊急通報のための OPI（電話通訳）、病院やワクチン接種センターでの診察用の特別なタブレットを用いた VRI（ビデオリモート通訳）、または通訳ソリューションをプラットフォームに統合する遠隔医療プロバイダーなど、リモート通訳ソリューションは、これまで長年にわたって一般的に利用されており、特に医療業界において継続的に市場が拡大しています。

## 11. 遠隔同時通訳：最適なプラットフォームを選ぶには

このセクションでは、近年、バーチャル通訳技術（VIT）分野で最も大きく伸びているソリューションである遠隔同時通訳（RSI）にフォーカスを当てます。パンデミック下で、ミーティングやイベントがオンライン開催へと移行するなか、RSI のリクエストが急増し、それ以来、この分野の企業は、新規顧客と既存顧客からの進化し続けるニーズに自社ソリューションを適応させてきました。現在、いずれもさまざまなユースケースに対応する、幅広いタイプの RSI プラットフォームが存在します。当然ながら、この状況では、自社のビジネスニーズに最も適したプラットフォームを見つけるのは難しい場合があります。

### さまざまなタイプの RSI プラットフォーム

2020 年 3 月以来、当社は、RSI の多様なソリューションについて学んできました。その種類は非常に多く、すべて混同してしまうことも容易に起こりえます。そこでこれらを、次の 4 つのカテゴリーに分類しました。

1. RSI 機能のないビデオ会議プラットフォーム
2. RSI 機能があるビデオ会議プラットフォーム
3. スタンドアロン型専用 RSI プラットフォーム
4. バーチャルブース型 RSI プラットフォーム

それぞれのカテゴリーについて、以下に詳しく説明します。

#### 1. RSI 機能のないビデオ会議プラットフォーム

それ自体の RSI 機能を持たないビデオ会議プラットフォームの例として、Skype があります。これは、Skype で同時通訳が不可能だという意味ではなく、何らかの次善の策が必要になるということの意味しています。例えば次のような手段が考えられます。

- 通訳のための、別個の電話通訳（OPI）用回線の利用。
- 通訳者が両方に参加する形で、2 つのミーティングを同時開催し、リスナーは自分の言語のミーティングにのみ参加する方式。
- 出席者が通訳を聞くことができるよう、WhatsApp などのソーシャルネットワーキングアプリケーションを介した第 2 音声チャンネルを利用。

- スタンドアロン型 RSI プラットフォームとの統合。

## 2. RSI 機能があるビデオ会議プラットフォーム

ミーティング数から判断する限り、Zoom が事実上最大の RSI プラットフォームです。Zoom の他に、Webex、Google Meet、Microsoft Teams (MS Teams) といったプラットフォームがこのカテゴリーに該当します。この中で、RSI 機能を最も新しく追加したビデオ会議プラットフォームが MS Teams です（2022 年 8 月に追加）。これらのようなビデオ会議プラットフォームは、多言語対応や RSI を念頭に置いた設計ではありませんでしたが、パンデミック中にリモートでの多言語会議の需要がピークに達したため、RSI 機能がインターフェースに追加されました。それ以降、これらのプラットフォームでの RSI 機能は、比較的限定的なものとなっています。例えば、Zoom がリレー機能（通訳者が現在話している人の言語に対応していない場合に、元の発話者ではなく、他の通訳者のアウトプットから通訳を行うこと）を追加したのは 2022 年春のことでした。また Google Meet の通訳拡張機能では、複数の通訳ブースには対応できません。ミュートボタン、個別の通訳者チャット、ハンドオーバー機能／ボタン、タイマー、音量コントロールボタンといった機能が、前述の各種プラットフォームで利用できないことも少なくありません。

## 3. スタンドアロン型専用 RSI プラットフォーム

こうしたタイプのプラットフォームは、独自にミーティングをホストできますが、RSI がその最大の機能となります。弊社の記事『Nimdzi Language Technology Atlas』には、こうしたプラットフォームの例が多数掲載されています。通訳者コントロールパネルの完成度は非常に高く、多くの場合、可能な限り実際の会議ブースに似たものとなっています。専用 RSI プラットフォームを使用するシナリオには、一般的に次の 2 つがあります。

1. ミーティングは RSI プラットフォームで行われ、すべての参加者（話者、出席者、通訳者）が同じプラットフォームに参加するシナリオ。
2. ミーティングは Zoom などの別のプラットフォームで行われ、通訳は RSI プラットフォームで行われるシナリオ。この場合、話者と出席者は Zoom で本来の会議に参加し、通訳者だけが RSI プラットフォームにログインします。ミーティングの元の音声（場合によっては映像も）と通訳者からの出力は、2 つのプラットフォーム間でやり取りされます。

どちらの場合も、ミーティングが RSI プラットフォーム上で行われるかどうかにかかわらず、通訳者は通常、話者と出席者には表示されません（ただし一部プラットフォームでは、要求に応じて表示を有効にできます）。通訳者は、オンサイトの会議で物理的なブースから訳すときと同様に、バックグラウンドで訳出を行うこととなります。

## 4. バーチャルブース型 RSI プラットフォーム

オンサイト会議で用いられる物理的に防音されたブースのように、このタイプのプラットフォームは、ビデオ会議プラットフォームで行われる本来の会議と並行して機能します。スタンドアロン型 RSI プラットフォームとの大きな違いとして、バーチャルブースが、ビデオ会議プラットフォームと統合されるのではなく並行して実行されること、そして、このブースがスタンドアロン型の会議プラットフォームとして機能しないことの 2 点が挙げられます。この技術を用いた場合、通訳者は、ビデオ会議プラットフォーム上の本来の会議に参加するので、音声や映像のフィードに直接アクセスできます。そこから、通訳者が発話を聞いて、それに対する訳出を本来の会議に提供します。ただし、通訳者の訳出は、本来の

会議と並行してバーチャルブースツールにも送られるため、通訳者同士がお互いの訳出を聴いて、リレ一通訳を行うことが可能です。

通訳者やクライアントがスタンドアロン型 RSI プラットフォームよりもバーチャルブースを好む場合がありますが、その理由は主に3つあると考えられます。

1. RSI プラットフォームに本来の会議の音声を送り込むプロセスでは、音声の劣化や、アーティファクトの追加などの問題が生じることが知られています。そのため、通訳者が出席者と同じ会議に参加し、通訳者の音声が会議に直接送られる仮想ブース方式を選ぶことで、送り込みプロセスにおける音声の劣化リスクを低減できる可能性があります。
2. 元の音声はバーチャルブースに送られないため、著作権やプライバシーの問題のリスクも最小限に抑えられます。
3. このタイプのテクノロジーでは、あらゆるビデオ会議プラットフォーム、仮想イベントオーガナイザー、またはストリーミングプラットフォームでも利用できるポテンシャルがあり、汎用性に優れています。

## どの RSI ソリューションが最適か

自社またはクライアントにとって最適な RSI ソリューションは、具体的な要求や予算に応じて異なります。そこで、各種 RSI ソリューションとその長所・短所を概説した簡単な表を作成しました。

| RSI ソリューションのタイプ         | 長所  | 短所  |
|-------------------------|---|---|
| RSI 機能のないビデオ会議プラットフォーム  | 低コスト<br>次善の手段を活用することで、任意のプラットフォームを利用可能。<br>通訳者が本来の会議に出席可能。  | 設定が複雑であるため、技術チームが必要な場合も多い。<br>通訳機能が限定的。<br>会議が大規模になり使用言語が多くなるほど、設定が複雑になる。   |
| RSI 機能があるビデオ会議プラットフォーム  | 低コスト<br>基本的な RSI 機能<br>通訳者が本来の会議に出席可能。<br>優れたイベント管理機能   | 通訳機能の欠点を回避するため、技術に精通した通訳者が必要な場合が多い。<br>専任の RSI 技術チームは不要。<br>大規模かつ多言語の会議の設定が困難な場合もある。  |
| スタンドアロン型専用 RSI プラットフォーム | 通訳者ブックイングのための独自の通訳者データベースを伴うものが多い。<br>通訳者にとっての優れた RSI 機能プラットフォーム上でのミーティングの開催が可能。<br>専任の RSI 技術チーム<br>通訳者が本来の役割以上のことを行う必要はなし。    | 高額<br>クライアントが自社技術者を用いることを選んだ場合に、設定が複雑（RSI プラットフォームの技術チームとの比較）。<br>通訳者は通常、本来の会議の一部としてではなく、バックグラウンドで訳出。<br>イベント管理機能がビデオ会議プラットフォームほど発達していない。     |
| バーチャルブース型 RSI プラットフォーム  | 中程度のコスト<br>優れた RSI 機能<br>選択したビデオ会議プラットフォームと並行して利用可能。<br>元の映像や音声は RSI プラットフォームに投入されない。<br>著作権とプライバシーの問題を最小化。<br>通訳者が、本来の会議に出席可能。 | スタンドアロン型会議プラットフォームとしては機能しない。<br>イベント管理機能はなし。<br>本来の会議と仮想ブースの両方でマイクのミュートが必要になるため、通訳者が混乱するおそれがある。<br>多くの場合、通訳者は本来の会議用と仮想ブース用として少なくとも2つのデバイスが必要。 |

## 12. 傾向、変化の要因、予想

このセクションでは、当社の分析において目を引いた、いくつかの主要な傾向と変化の要因に注目し、これらが今後数年間の言語サービス市場をどのように形成するかを予測します。

### コンサルティングサービスなどを通じた戦略的パートナーシップ

当社では数年前から『Nimdzi 100 レポート』（すべての言語サービスの世界市場の分析と、業界の上位100社のランキング）において、当社が「新たなLSP」と呼んでいる、ある傾向を注視しています。この傾向は新しいものではありませんが、さまざまな形で見られる継続的な傾向であり、次の2つの中核的な特徴を備えています。

1. 通訳業界の比較的大手の企業は、クライアントとの取引業務から、より戦略的なパートナーシップを構築する方向へと変化しつつあります。
2. LSPは、自社をより良く売り込むことを目指して、セルフイメージの再定義に乗り出しています。

この傾向の中核にあるのは、単なる外部ベンダーではなく、クライアントの業務の延長として関与したいというLSP側の願望です。これを叶えるため、LSPは、きわめて顧客重視的となり、近似するサービスを新たに加え、ほとんどかけがえのない存在（あるいは、少なくとも関係を断つのが難しい存在）となるレベルまで、顧客の内部構造へと深く入り込むようになっています。

当社が『Nimdzi 100』において言及していたこの傾向は、そのまま翻訳会社やローカリゼーション企業にも当てはまります。ですから、本レポートのために行われた通訳会社とのブリーフィングから判断すると、通訳業界にも同様の傾向が現れ始めていると思われるのは、興味深いことです。

『Nimdzi 100』の「戦略的パートナー」の要素について述べるにあたり、この傾向が現れている、次の複数のサブカテゴリーを特定しました。

- エンドツーエンドのソリューションの近似サービス
- 常駐スタッフの派遣
- マネージドサービスと利便性
- 本業以外のサービス
- リブランディング

それでは、これらが通訳サービスプロバイダーにとってどのような課題となるのか、以下で見ていきましょう。

### エンドツーエンドのソリューションの近似サービス

会議やイベント、さらに企業コミュニケーションの分野において、通訳サービスプロバイダーは、社内か社外か、あるいは複数言語か一つの言語かを問わず、クライアントがコミュニケーションの改善を必要とするときは、いつでも頼りにしてほしいという姿勢を表明してきました。通訳会社は、単なる通訳サービスの提供者ではなく、例えば、より効果的なコミュニケーションを通じた企業の社内効率の改善など、コミュニケーションに関わるあらゆる側面の専門企業、いわばコミュニケーションコンサルタントとして認識してほしいと考えています。

## 常駐スタッフの派遣

例えば病院が専任の通訳スタッフを置いていることは、珍しくありません。ただし医療現場においては、通訳チームの管理は、クライアント側から見ると時間と人材の最適な活用という点で必ずしも最善のやり方とは限りません。そのため、ひとまず病院が院内の通訳者を解雇するものの、その後LSPが同じ通訳者を雇用して同じ病院へと配置するケースも見られます。その場合、クライアントは、同じスタッフを確保しながら、正規の名簿に含める必要がなくなるため、時間とコストを節約できるのです。

## 利便性 + 本業以外のサービス

LSP がクライアントと取引関係を構築する場合に（ビジネスの獲得同様）重視されるのが、（当然の前提とされる）言語サービスの提供ではないことも少なくありません。例えば管理業務や IT に関連する問題など、別の問題の解決が重視されることもあります。高度に統制された病院のシステムとの統合方法や、請求に関わる問題の解決といった課題が存在する場合があります。こうしたケースこそ、顧客の頭痛の種や、不要な管理時間、そして最終的にはコストを減らすことで、LSP が実力を発揮し、パートナーとして選ばれるにふさわしいことを証明できる機会となります。

## リブランディング

最後に、同じく重要な要素であるリブランディングです。「当社はもはやLSPではないと考えている」という言葉を、多くの会社から聞いています。LSP が提供するサービスを多様化させる中で、多くの企業が、新たな現実を反映し、究極的にはより良いリードを生み出すような名称を考え出そうとしています。通訳分野でこの傾向が反映されている例として、ミーティングプラットフォームまたはイベントプラットフォームとして見られることを願う RSI プロバイダーや、（上述したような）コミュニケーションパートナーとしての位置づけを目指す通訳サービスプロバイダーが挙げられます。

次に、LSP がリブランディングを選択する理由を考えてみましょう。理由の大半は差別化そしてマーケティング上の目的であり、対話の内容を変化させることで、より多くの顧客を集めるというのが、究極的な目標です。とはいえ、リブランディングの取り組みは、マーケティング上の考えだけに基づくものではなく、サービスがマーケットで多様化していることも、ある程度反映しています。

## 人材不足の深刻化

2021 年版の『通訳業界インデックス』でも報告したように、通訳業界では人材不足が課題となっています。すべての言語サービスの総合的な市場においては、この課題は改善していますが（『Nimdzi 100』を参照ください）、通訳業界では人材不足はさらに深刻化しているようです。『Nimdzi 100』だけでなく本レポートのためのインタビューにおいても、規模の大小に関わりなくすべての通訳会社が例外なく、2023 年の主なビジネス上の課題の一つとして、通訳者不足を挙げています。

人材獲得の問題は、オンサイト通訳とリモート通訳どちらにも見られますが、特にオンサイト通訳について顕著なようです。そしてあらゆる規模のLSPが、パンデミック以来、さらにリモート通訳への移行が増え始めてから、オンサイトの仕事に対応できる十分な通訳者の確保が難しくなったと報告しています。考えられる理由の一つとして、パンデミックが起きた際に、すべての通訳者がリモート通訳への移行に前向きだったわけではありません。代わりに、通訳業をやめて、もっと収入が得られる仕事を探すことにした人もいます。長年にわたり、料金の低さと労働条件の悪さに関する不満が通訳者の間で話題となっており、一部の人にとっては、パンデミックとリモートへの移行は、転職を決意する決定打となりました。二つ目の、いわばコインの裏表と言える理由として、パンデミックの間に成功した一部の通訳者

が、自宅から（そしてあらゆる場所から）仕事ができるという利便性から、現在もオンサイトよりもリモートの仕事を選んでいるという事情があります。

こうした人材面での課題に加えて、例えばウクライナでの戦争勃発によりウクライナ語通訳の需要が急増するといった、需要の突然の増加の問題もあります。こうした需要の激増はこれまでも見られましたが、今回は、現状の通訳者不足と相まって、ますます難しい状況をもたらしています。

この状況の副次的影響の一つとして、LSP が通訳者教育を担うことが増えています。もちろん、通訳者養成学校は存在し続けていますが、一部のLSPからは、教室で受ける教育が市場の現実からかけ離れていることが多すぎるといった批判が出ていました。このことと、全般的な人手不足が組み合わさって、LSP は訓練の負担の一部を引き受ける必要性に迫られていますが、それには時間もコストもかかります。

一例として、あるLSPは、ロシアのウクライナ侵攻が始まったとき、国内にウクライナ語の通訳が4人から6人程度しかいなかったと報告しています。そこでこの会社では、人々が最初にウクライナに到着し、基本的な情報や指示を必要とするときに手助けする、いわゆる「言語支援員」の訓練に踏み切りました。こうした支援員は通訳とはみなされませんが、言葉のギャップをある程度埋めることができます。

## 多言語会議：通訳以上の役割と、イベントマネジメントへの移行

パンデミックに起因するバーチャルイベントのブームがもたらした主要な副産物の一つが、かつてないレベルでの、そしてまったく新たな形式と組み合わせによる多言語会議のリクエストの増加です。パンデミック以降、業界においては、多言語会議プロバイダー（MMP: Multilingual Meeting Provider）とマルチスキルを持つリングストの両方が新たに登場しました。

### 通訳以上の役割

クライアントのニーズは変化しており、バイヤーもますます、あらゆることに対応できる業者を探さようになってきました。クライアントは、必要な通訳のある会社に頼み、別の会社に翻訳を、さらに第三の会社にキャプション作成業務を依頼しようとは思わないものです。そして、これらの仕事すべてが、同じイベントで発生することもあります。

現在、多言語会議を円滑にする手法が数多く存在します。以下はその例です。

- キャプション作成：機械、リングスト、またはその両方の組み合わせにより行われ画面に表示される、会話の単一言語でのリアルタイム文字起こし。
- 翻訳字幕作成：同じく機械、リングスト、またはその両方の組み合わせにより行われ画面に表示される、訳出された会話の字幕。
- 通訳：RSI、逐次でのビデオリモート通訳（VRI）、電話通訳（OPI）、AIを使用した完全自動機械通訳（MI）など、さまざまな形式の通訳が行われます。
- リスピーク／音声認識通訳：リスピーク（復唱）を行う場合、リスピーカーは、自分の言葉のアウトプットに句読点やその他の書式を追加する必要があります。リスピークはさまざまな方法で行うことができ、一般的には、リングストと機械の両方が必要です。
- ドキュメント翻訳：忘れてはならないのが、オンサイト／バーチャルいずれのイベントでも、多くの言語で利用可能であることが求められる各種ドキュメントです。
- ボイスオーバー：事前に録画した映像をイベントで再生するときに、ボイスオーバーを用いることがあります。

多言語会議の市場が進化する現状では、この分野がもはや通訳会社だけのものではないことは、おそらく驚くにはあたりません。他にも、機械翻訳プロバイダー、言語サービス業界以外の純粋なテック企業、メディアローカリゼーション企業、あるいはビデオ会議の大手（Zoom、MS Teams など）がこの市場で事業展開しており、さらに、従来は VRI と OPI サービスのみを提供していた LSP も、RSI をサービスに加えることでイベント分野への参入を図っています。同時に、従来からこの領域で活動している RSI プロバイダーも、MI（機械通訳）や機械生成によるリアルタイム字幕といった機能を追加してサービス範囲を拡大することで、さらに幅広い顧客にリーチしようとしています。

## 多言語会議プロバイダーから、イベントプラットフォームへ

上述したような変化があったとはいえ、パンデミックの影響が弱まるにつれ、通訳のためのシステムや環境の目新しさも失われつつあります。現在代わりに起きているのが、イベントマネジメントをますます重視する方向への移行です。実際に当社の予想では、将来的に、多言語会議プロバイダーが提供する各種言語サービスは、クライアントが利用可能なイベントプラットフォーム上での機能になっていくと考えられます。

まだ初期段階とはいえ、すでにこの変化における最初の動きが起きています。例えば、RSI テクノロジープロバイダーである KUDO は、自社を、もはや RSI プラットフォームではなく、ミーティングプラットフォームだと考えています。このことには十分な理由があります。KUDO や同業他社が提供しているのは、もはや単なる通訳サービスではないからです。クライアントが選択できるオプションとして、言語サービスにとどまらずイベントマネジメント全般にも重点を置くことによって、より大きな価値をクライアントに届けて自社の収益も高めることができるのであれば、企業は自社の業務を、通訳（ならびにその他の多言語）サービスを提供すること「だけ」に限定する理由はありません。

イベントマネジメント市場は通訳市場よりもはるかに大きく、あらゆるミーティング、イベント、大規模な会議の中心となっています。イベントマネジメントはすでにクライアントに提供するパッケージの一部であるため、RSI プロバイダーと多言語会議プロバイダーにとっては、次なるステップとして合理的な領域なのです。一方で、Zoom、MS Teams、Webex などのクロスオーバーもすでに起きており、こうした純粋なミーティングやイベント分野で誕生したプラットフォームは、キャプション作成、翻訳字幕作成、文字起こし、要約、RSI といった多様な言語サービスを提供することで、多言語会議市場にも加わろうとしています。

## マルチスキルを持つリングスト：変化する市場への適応

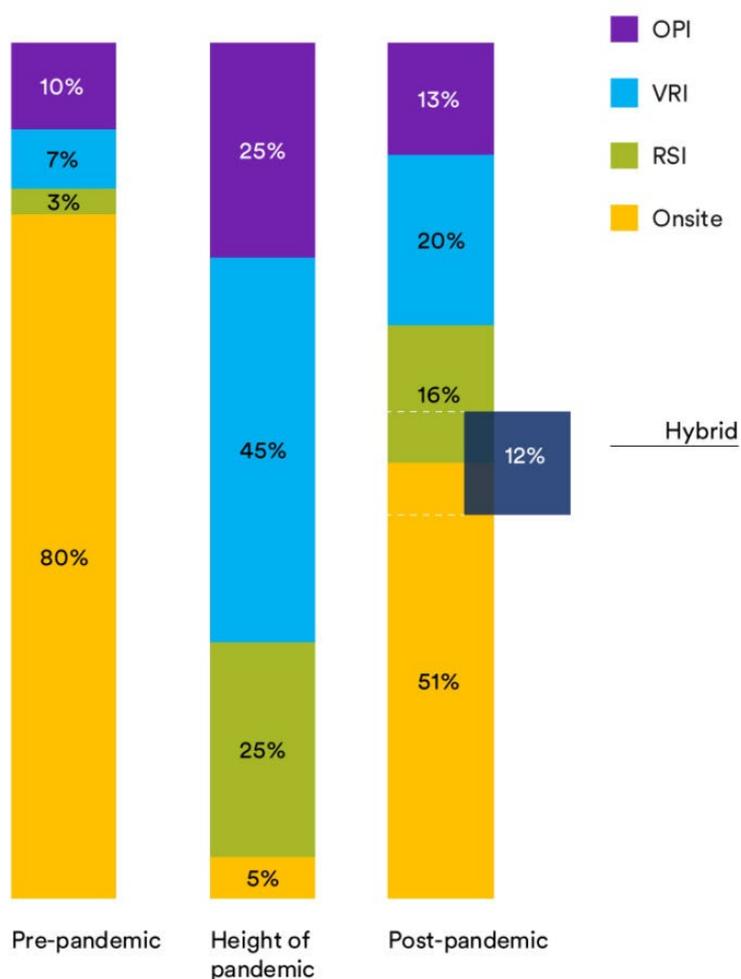
こうした傾向が、このような会議を円滑に進める役割を担うリングストにも及んでいることは、意外ではありません。パンデミックの影響で、収入を確保したい多くのリングストが、より多角的なサービスポートフォリオを提供するようになりました。現在では、ますます多くの通訳者が、変化に遅れないようにしつつ、クライアントにより良いサービスを提供できるよう、ボイスオーバー、リスピーク、キャプション作成、技術コンサルティング、イベントマネジメントといった業務を引き受けるようになっていきます。

リングストが自身のスキルを高めていくのは一般的なことですが、一部の LSP においても、新たな言語サービスへの移行を積極的に進めています。例えば、メディアローカリゼーションプロバイダーの Iyuno は自社ウェブサイト上で、誰でも自分の声を録音して提供すれば、ボイスアクターの仕事とみなされるといような募集を行っています。潜在能力のある人材を探す時間を短縮し、こうした業務に関心を持つ人に、より迅速な参入機会を提供する、賢いやり方といえます。

多言語会議プロバイダーの発展に伴い、マルチスキルを持つリングストの需要も高まることが予測されます。

## リモート通訳かオンサイト通訳か：パンデミック後の均衡

すでに『2021 年版通訳業界インデックス』において当社は、リモート通訳が今後も定着すること、そして、パンデミック後もオンサイト通訳とリモート通訳の機能分化は 2020 年 3 月以前の状態には戻らないことを予想していました。今年の分析にあたっては、予想が実際に当たっていたかどうか注目しました。そして当社の最新の調査の結果、軽微な差異こそあれ、予想の大部分が現実になっていました。例えば、電話通訳（OPI）の割合はわずかに減少し（2%）、代わりにビデオリモート通訳（VRI）と RSI に吸収されたと推定されます。



さらに注目すべきポイントとして、今回初めて、ハイブリッド型会議が市場に占める割合をグラフに追加しました。2021 年 9 月のバージョンでもハイブリッド会議については既に言及しており、今後数年間で市場の 10%から 20%を占めるようになるかと推測しました。現在のところ、この推測は外れておらず、

12%の市場占有率となっていることが確認できます。このグラフでは、ハイブリッド会議の割合は、オンライン通訳とRSIサービスの両方の割合と重なっていますが、これは、ハイブリッド会議では通常、両方の通訳形態が混在しているからです。ハイブリッド会議の市場シェアは、今後も拡大していくものと予想されます。

強調しておきたいのは、このグラフには、人が介在する通訳のみを考慮に入れており、機械通訳（MI）のシェアは含まれていないことです。MIの利用も増えているため、MIが今後の市場占有率の推定に入ってくる可能性が高そうです。ただし現時点でのMIの割合は、グラフで視覚化するには低すぎる状況です。

**全体として、2年前に当社が推測したように、  
通訳業界の状況は、パンデミック前とは様変わりしています。**

オンライン通訳は、かつての80%のような高い数字ではありませんが、51%という依然として少なくないシェアを占めています（ハイブリッド会議との重複分を含みます）。リモート通訳は着実に普及しており、特に遠隔医療の分野で、今後もシェアが大きく伸び続けると予想できます。一方、パンデミック最盛期におけるバランスの大きな偏りと比べると、リモートとオンラインのシェアが、現時点では一定の均衡状態に達していることも注目されます。

## 多様性と包摂性のための通訳サービスの役割

DEI、すなわち多様性・公平性・包摂性（Diversity, Equity, Inclusion）は、通訳業界、さらに社会全体で話題になることが増えているトピックです。生活のあらゆる面で万人が平等にアクセスできる環境を整備することが重要であるという認識が高まる中、DEIの促進において言語サービスが果たす中心的な役割にも気付く人が増えています。

より広義での言語サービス業界でのDEIサービスの一例としては、聾者または難聴者向けのクローズドキャプションや、全盲または視覚障害のある人のための音声解説（AD）があります（但しこれらに限定されません）。いずれのサービスも、長年存在してきた一方で、真に公平なアクセスの実現という意味では、その展開範囲が求められるレベルに必ずしも達していません。特にADについては、すべての市場で利用可能とはなっておらず、利用できる場合でも、主に英語で提供されています。

以下、通訳業界に話を絞って、DEIの分野で通訳サービスが果たす役割について簡潔に説明します。

この点に関しておそらく最もよく知られる分野が、手話通訳です。手話通訳は、すでに確立されたサービスですが、この分野についてはまだ多くの誤解があります。例えば、キャプションも手話と同じくらい役立つという想定もありますが、これは通常「手話の言語は話し言葉に基づいている」という、事実でない誤った考え方から生じています。ですから、米国では聾者も英語で読み書きできることが一般的であるとはいえ、英語は聾者にとって第二言語に過ぎず、アメリカ手話（ASL）が第一言語なのです。

このことから、DEIに関して、より広い視点が得られます。すなわち、障害のある人に均等なアクセスを提供するだけでなく、住んでいる国（または地域）で最も広く用いられる言語以外の言語を話す（あるいは手話を用いる）人たちのためにも、何らかのアクセスを提供することもDEIなのです。そしてここからが、通訳サービス全般の出番となります。特にビジネスの世界では、英語を第一言語または第二言語として話す人は世界人口の20%弱に過ぎないというデータがあるにもかかわらず、「誰もが英語を話す」という前提が依然として根強く残っています。

多くの市場では、法廷や病院といった公的な場で通訳を要請することはすでに可能になっていますが、一方、生活のあらゆる領域で通訳サービスにアクセスできるかと言うと、まだ大きな隔たりがあります。

例えば、教育、労働力、余暇の領域などで課題が残っています。こうした領域においても通訳サービスへのアクセスを実現するためには、重要な変化、すなわち思考の転換が必要となります。具体的に説明すると、DEI サービスは「法律で義務付けられているから提供されるべきものであり代償を伴うものだ」という考え方ではなく、あらゆる人にとっての機会を秘めていると考える必要があります。グローバルブランドが、ターゲット市場での最終的使用に合わせてコンテンツをローカライズするのと同様に、通訳サービスの提供は、会社の存在感を高め、ビジネスの獲得を増やす上で有効となりえます。結局のところ、顧客とコミュニケーションがとれないのであれば、顧客が購入してくれる見込みは小さくなるのですから。

そして現在、この点において、企業は多くの選択肢を持っています。従来型のオンサイト通訳を選ぶにせよ、リモート通訳、機械通訳、ボイスオーバー、あるいはリスピーク（音声認識通訳）を選ぶにせよ、あらゆる設定と予算に対応できるオプションが存在しています。

前向きな側面としては、市場のあらゆる領域の LSP とのインタビューから、民間および政府のクライアントからの提案依頼（RFP）において、DEI 条項が含まれるケースが増えていることが明らかになっています。このことは、正しい方向への一歩と言えます。

## 通訳セクターのための AI：機械通訳と CAI ツール

AI が加速度的に進歩するにつれて、今までにないソリューションが、少しずつとはいえ確実に私たちの日常生活に浸透しつつあります。そして通訳も例外ではありません。ここでは、通訳業界における AI の領域で最も注目すべき展開に目を向けます。

### 機械通訳と音声翻訳技術

機械通訳（MT）では、一つの言語で話されたメッセージを、別の言語で話されるメッセージに変換して伝達します。自動音声認識（ASR）を使用し、AI 文字起こし、機械翻訳、そして最後に合成音声を用いてターゲット言語でメッセージを発話します。現在のところ市場で提供されているすべての MT ソリューションは、このカスケードモデルと呼ばれる方式に基づいています。

現在のソリューションは、2 つに区分することができます。まずは、個人（例えば観光客）用のハンドヘルドデバイスとイヤホンとアプリ、そしてもう一つは、ビジネス用に設計されたソフトウェアです（例えば、大規模イベントへの言語の追加や、企業の研修ビデオの吹き替え用の低コストのソフトウェアなど）。

当社の過去の発行物での報告のほかに、MT に関して、強調する価値のある 3 つの主な展開があります。

1. 遠隔同時通訳（RSI）プラットフォームのプロバイダーが、この分野に参入し始めています（これまではコアビジネスモデルとして、通訳者による通訳の円滑化に重点を置いていました）。2023 年 1 月には KUDO が、RSI プラットフォームとして初めて、独自の MT 機能をリリースしました。2023 年 5 月には Interprefy がこれに続き、他の大手 RSI プラットフォームも、同業者だけでなく、ビデオ会議大手との競争において競争力を維持するため、この動きに追従すると予想されます。Zoom、MS Teams、Webex などのプラットフォームはすべて、他の言語アクセスツール（クローズドキャプションや機械生成によるリアルタイム字幕など）と合わせて、独自に RSI 機能を追加しており、イベントマネジメント能力や価格という点で優位性を有していることが一般的です。
2. 通訳業界では MT（機械通訳）と呼んでいますが、実際には音声翻訳（S2ST）がその総称であり、機械翻訳プロバイダー、メディアローカライゼーション企業、言語業界以外のテック企業など多様な業種で開発が進められています。特に AI 吹き替えの分野では、S2ST に関して、通訳業界と類似した展

開が見受けられます。現在市場に出回っている AI 吹き替えツールは、主な例として Deepdub、Voiseed、AppTek といった企業製であり、新たな製品も頻繁にリリースされています。これまでの AI 吹き替えソリューションの大半が、エンターテインメント分野での使用には十分に対応していないとはいえ、すでに国際放送、ドキュメンタリーのボイスオーバー、企業による映像の吹き替えに使用されています。さらに、従来型の LSP だけでなく、メディアやゲームのローカリゼーションプロバイダーも、さらなるユースケースを模索しています。このことからわかるように、結局のところ AI に関しては、メディアセグメントと通訳セグメントが最終的に融合する可能性は低くありません。

3. S2ST の最新の展開として、訳出のクオリティを高めるだけでなく、AI による出力中に元の話者の声を保持することで、合成される発話音声を話者本人に近づけることに重点が置かれています。これは一般的にボイスクローンとも呼ばれ、MI そして AI 吹き替えの両方の分野で用いられます。ここで注目すべきソリューション（そしてこの分野の拡大状況の好例）として、エリクソン社の技術を紹介します。同社は、言語業界の企業ではなく、実際の通訳／翻訳サービスは提供していません。代わりにエリクソンでは、通訳／翻訳（人力また機械生成いずれかによるもの）を伴う音声ファイル（またはオプションで映像ファイル）を受け取り、AI 音声変換または AI 映像吹き替え（あるいはその両方）を行っています。
  1. AI 音声変換：通訳付きの音声ファイルが、元の話し手の声に似た音声へと変換されます。
  2. AI 映像吹き替え：エリクソンは、この通訳付き音声ファイルを用いて、元の話者の映像と同期させ、その人が別の言語を実際に話しているように見せます。

どちらの場合も、通訳との融合は、ポストエディット時に、あるいは API を用いて（例えば、通訳プラットフォームに統合して）、リアルタイムで行うことが可能です。現在のところ、遅延は 0.5～1.0 秒の範囲です。

もう一つ、この分野で注目すべき展開として、Meta AI の例を挙げます。2023 年 6 月に同社は、発話のための生成 AI モデルである Voicebox を発表しました（一般提供はまだです）。Voicebox は、主にさまざまなタスクのためのテキスト読み上げ生成ツールとして機能し、多様なスタイルで合成発話出力を生成します。Voicebox とエリクソンのモデルの最大の違いとして、エリクソンが AI 変換タスク用として音声ファイルを使用するのに対し、Voicebox ではテキストベースのファイルを主に使用します。当然ながら、どちらのソリューションも、ボイスクローンに際して音声ファイルを使用しますが、この点についても違いがあり、エリクソンはすでに通訳された発話の音声に加えて元の話者の音声を使用する一方、Voicebox は、翻訳されたテキストを元のスピーカーの音声と組み合わせて使用します。得られる結果は似ていますが、入力ソースが異なることで、最終的にはユースケース（例えば、ライブでの会議、あるいは純粋にテキストベースのファイルからの音声および映像ファイルの生成など）に応じて、ソリューションを採用するユーザーに違いが生まれる可能性があります。

## CAI ツール：開発は進むが、本格的な完成はこれから

CAI、すなわち Computer Assisted Interpreting（コンピューター支援通訳）とは、翻訳者向けのコンピューター支援翻訳（CAT）ツールの役割と似た、通訳者の仕事を円滑にするツールを指します。現在のところ利用可能なソリューションは、smarterp&me、INTERPRETBANK、Cymo Note など、少数です。通常 CAI ツールは、RSI プラットフォームなどのリモート環境で同時通訳を行う通訳者が使用しますが、逐次通訳についても、Cymo Note を用いて円滑化することが可能です。これらのツールは、AI ソリューション（音声認識、音声認識翻訳など）と、仕事の準備時において通訳者が手動で入力するもの（例えば、特定の用語を含む用語集）を組み合わせることで機能します。

CAI ツールの目的は、通訳者の訳出中に、リアルタイムの翻訳と、数字や名前などその他のサジェスチョンを、画面に表示して伝えることです。一例として、下の smarterp&me CAI ツールのイメージでは、ターゲット言語（ここではスペイン語）でポップアップ表示される翻訳が、数字、用語、固有表現という複数のカテゴリーに分かれています。さらに一部の CAI ツールでは、以降のバージョンにおいて、マイルとキロメートル、華氏と摂氏といった言語間で異なる単位の変換を含めようとする動きも見られます。

<https://youtu.be/PtsqtFlaOhU>

出典：smarterp&me

このような潜在可能性がありながら、通訳者や通訳技術プロバイダーが CAI ツールを広く採用していないのは、なぜなのでしょう。最大の理由は、現状での CAI ツールの発展がまだ十分でないからです。多くの場合、こうしたツールは通訳者にとって有償となりますが、ツールの用語集のカスタマイズ機能は限定的である傾向があり、関連する Web サイトやドキュメントから用語を抽出するための効果的な自動化機能も含まれていません。しかも、通訳者が新しいツールの使い方を習得するには時間がかかります。そのため、今のところは、効率面での利点は依然として限られているのです。

広く採用されるポテンシャルのある CAI ツールを開発するには、引き続き多くの点で改善が必要であり、そのためには投資が不可欠です。そうなると問題は、誰がその役割を担うべきかということになります。つまり、そのような投資は誰にとって見返りがあるのか、という問題だと言えます。このタイプのソフトウェアは、クライアントではなく通訳者が利用するものなので、通訳技術プロバイダーにとっては、投資によって直接の金銭的なメリットを得られない可能性があります。通訳者は、機械が使いまわしする可能性がある用語集を作成し改善することに、あまり乗り気ではありません。アカデミアはこの件について少々出遅れており、効果的な技術的ソリューションを展開するための金銭的余裕を欠く傾向にあります。

それでもなお、ゆっくりではあるにせよ、変化が進行中です。通訳技術プロバイダー、特に RSI プラットフォームは、より効率的な通訳ワークフローを備えることの付加価値を認識し始めており、通訳者は、新たなテクノロジーを取り入れる傾向を強めています。結局のところ、CAI ツールはかなり大きなメリットをもたらす可能性があると言えます。通訳者にとっては、優れた CAI ツールを使用することは、準備時間を減らし、パフォーマンスを高めることを意味します（クライアントにとっても有益なことです）。RSI プロバイダー（さらに LSP）にとっては、うまく機能する CAI ツールを利用できれば、適切な用語集や訳出中の CAI ツールの支援によって、新たに登録された通訳者にも早く仕事に慣れてもらうことができるので、クライアントに対し、より幅広い通訳人材を即座に提案できることとなります。さらに CAI ツールは、プロバイダー側の仲介者が不要で、クライアントと通訳者間のドキュメントのやり取りを可能にするインターフェースとして機能しますので、コストの節約や、効率性のさらなる向上にも貢献します。

CAI ツールの開発に誰が投資すべきかという問題の答えはまだわかりません。ただ、投資がなければ、広く市場に普及していくようなテクノロジーには容易にはなれないだろうと考えられます。

### 13. 結論

この数年間、通訳業界は大きな変動にさらされてきました。COVID-19 の大流行は、それまで時代の変化を乗り越え、変化に適応してきたこの業界にとって、ほぼ存続に関わる脅威となりました。

通訳サービスプロバイダーは、パンデミックが始まった当初は苦戦しましたが、その後持ち直し、以前よりも急速な成長を遂げています。ちなみに、当社のランキングの上位 34 社中 25 社が、2021 年と 2022 年にプラス成長を記録しています。初めてランキングに登場した複数の RSI 企業など新たな事業者も登場し、その技術サービスは、通訳サービスの提供と今では密接に結びついています。OPI/VRI プロバイダー

への投資は成果をあげつつあり、手話通訳プロバイダーがランキングの 2 位に躍り出ました（これも初めてです）。

通訳は基本的に一般的なサービスとなり、これまでよりはるかに大きな注目を集め、言語サービス業界の中でも、より中心的な役割を果たすようになっていきます。通訳サービスの需要も大きく伸び、関連技術も急速に進化しつつあり、DEI のための媒介手段としての通訳も勢いを増しています。

最後に、前向きなメッセージと共に、本レポートを締めくくりたいと思います。すなわち、通訳業界は、変化に適応する力を持ち、不確実な経済状況を克服し、自らを本質的に改革しながら、以前よりも力強さを増して復活することができたと言えるでしょう。

本レポートは、Nimdzi のリサーチ担当副社長、サラ・ヒッキー (Sarah Hickey) が調査・共同執筆しました。通訳市場について、より詳しく知りたい方は、サラ (sarah@nimdzi.com) までご連絡ください。

本レポートは、Nimdzi の通訳調査主任であるローズマリー・ハインズ (Rosemary Hynes) が調査・共同執筆しました。通訳市場について、より詳しく知りたい方は、ローズマリー (rosemary.hynes@nimdzi.com) までご連絡ください。

2023 年 8 月 7 日