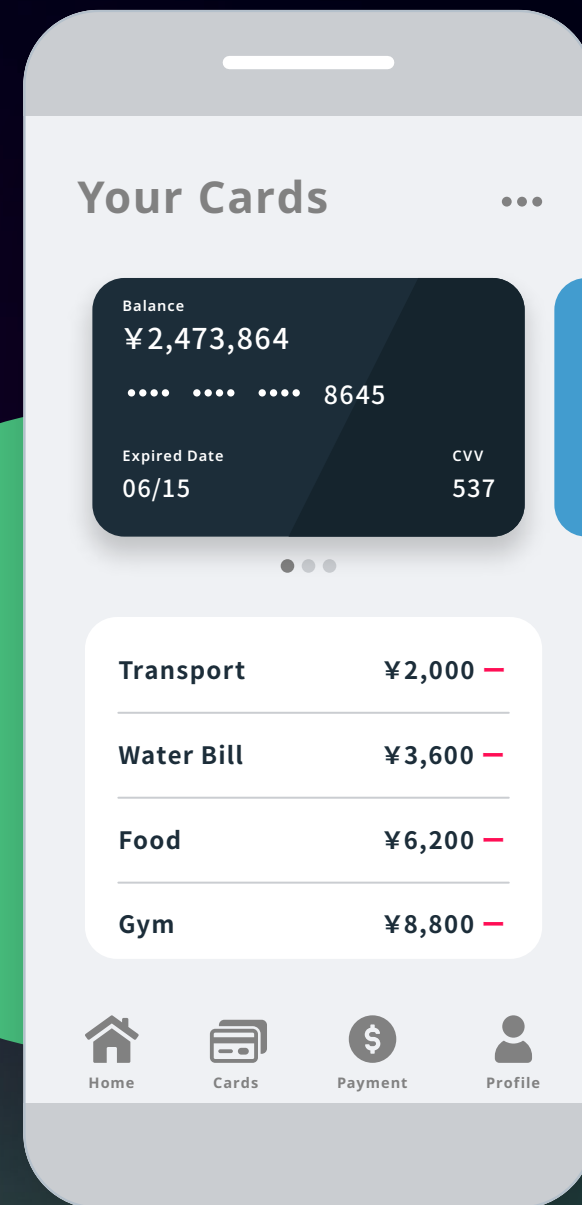


WOVN.app

銀行

アプリの多言語化

すべての外国人顧客が、
自分で銀行サービスを使えるアプリ



目次

1. **背景** 在留外国人が銀行サービスで抱えるストレスを、多言語アプリが解決
2. **課題** 従来のアプリ多言語化方法では、開発・運用の工数が膨大
3. **ソリューション** WOVN.appで、多言語アプリの開発・運用を圧倒的に効率化
4. **実績** 金融機関で進むWOVNでの多言語化

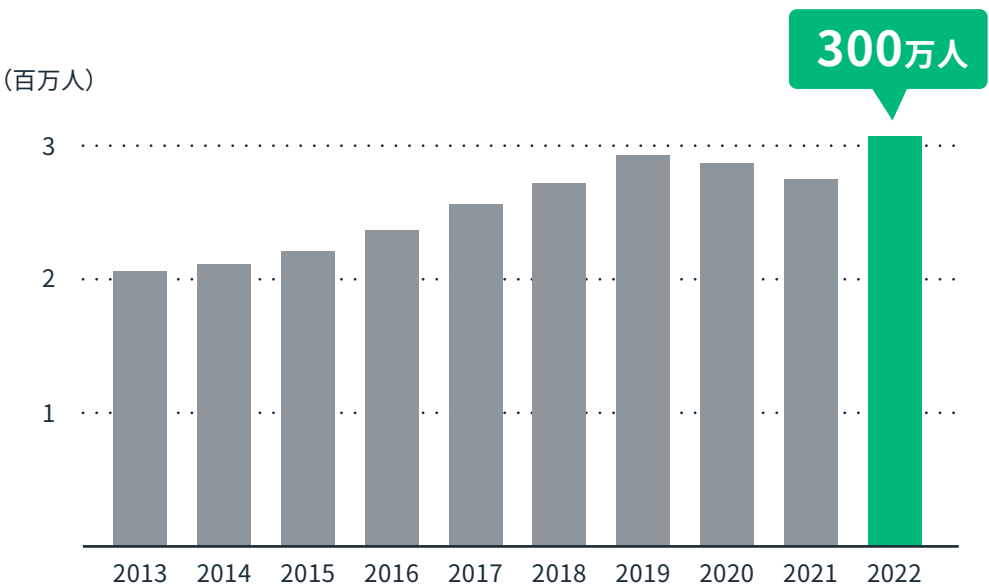
背景

1 ● 在留外国人が銀行サービスで抱えるストレスを、多言語アプリが解決

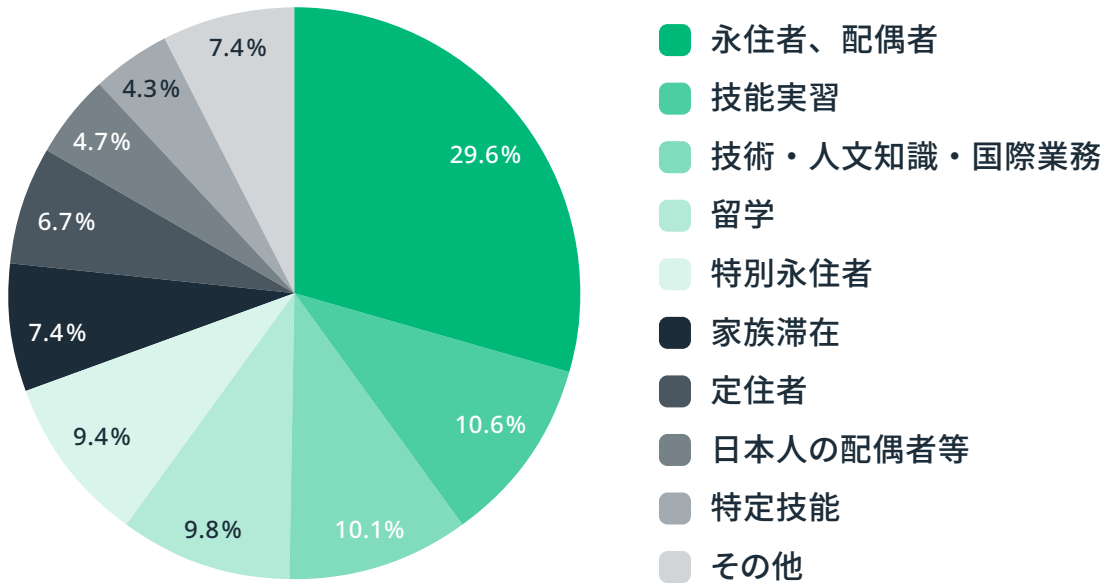
日本の銀行サービスを必要とする外国人が増えている

人口が縮小する一方で、積極的な外国人受け入れが進められています。
生活インフラである銀行サービスにおいては、顧客に占める在留外国人の割合が増えていきます。

在留外国人は300万人を超過



在留資格・目的別の内訳



出典 出入国在留管理庁 在留外国人統計（旧登録外国人統計）統計表

金融包摂を加速させる多言語対応

金融庁は金融包摂を進める一環で「外国人对応にかかる留意事項」を公表。**金融機関においては、顧客の言語にかかわらず安心のサービスを提供できること、特に多言語対応の取組が求められています。**

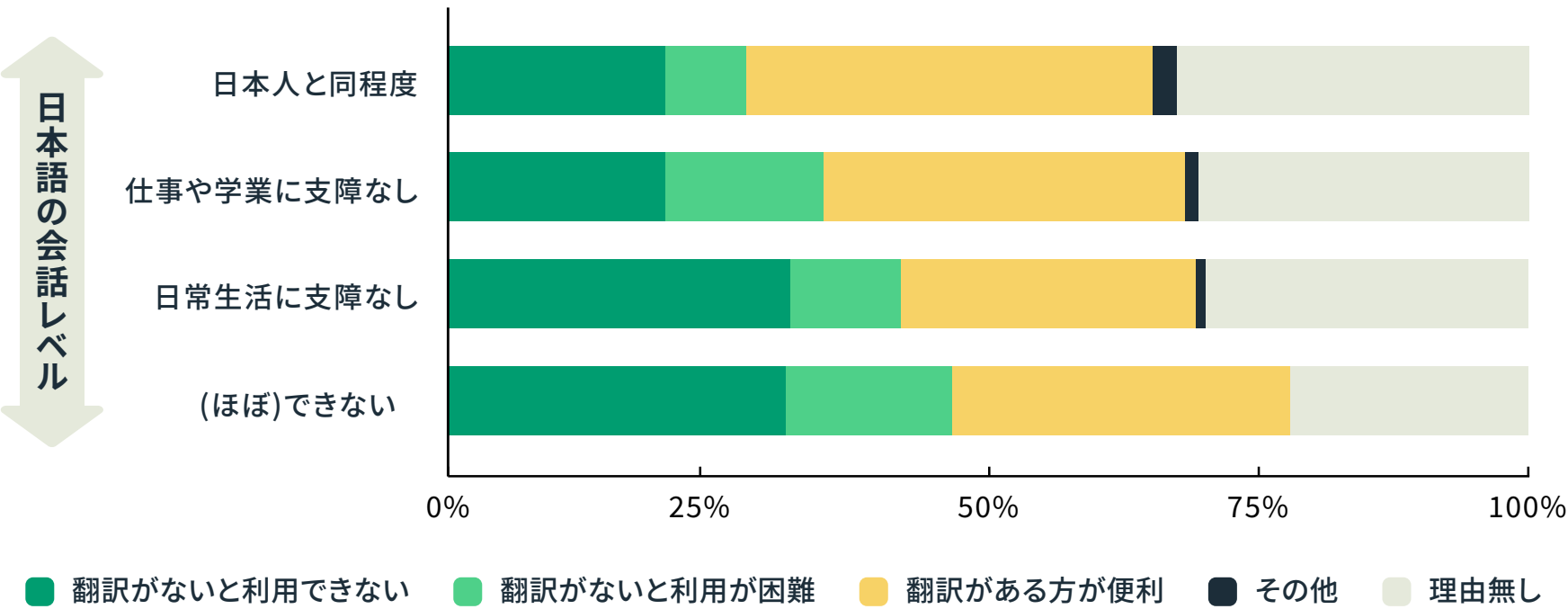
対象	外国人顧客対応のポイント	
金融機関本部	対応方針の策定	● 多言語対応の方針、重点的に外国人对応を行う営業店の選定
	外国人顧客の利便性向上	● 苦情や意見を取り入れる PDCA ● 営業店に対する留意点の周知徹底、研修 ● 多言語対応した Web サイトや ATM の言語切替や導線の分かりやすさ
営業店	多言語での説明	● 必要書類や手順内容にかかわる 多言語で分かりやすい説明
	日本語能力を問わないサービス	● 効率的な手順プロセスの用意 ● 日本語を話す・書くことが困難な顧客へのサービス提供 ● 外国人顧客が受けられるサービスの説明
	地域での連携	● 外国人受入企業や大学等との連携による手順円滑化、サービス品質向上

出典 金融庁 令和3年6月「外国人对応にかかる留意事項」をもとに弊社がまとめ

在留外国人にとって、銀行サービスの多言語対応は必須

たとえ日本語で流暢に会話できても、母国と異なる銀行の手続やサービスを理解するのは難しいものです。
銀行の Web サイトやアプリが翻訳されていないことで、多くの在留外国人が困っています。

在留外国人が、銀行のWebサイト・アプリを翻訳して欲しい理由



出典 弊社が在留外国人を対象に2022年12月に実施したオンラインアンケート（有効回答した在留外国人 延べ305名、年齢 20 ～ 60代、国籍 計63カ国）

たとえ多言語対応が不十分な銀行サービスでも、生活のために在留外国人は利用を試みますが、「よく分からないまま利用せざるを得ない」「誰かに頼らないと利用できない」といったストレスが生まれています。

実際の声

日本の銀行サービスに困っている在留外国人



翻訳がないと利用できない

- 口座開設したいが、店舗も Web も英語対応が不十分
- 会社指定で口座を作ったものの、サービス詳細は分からない
- ワンタイムパスワードの説明が日本語しかなかった

翻訳がないと利用が困難

- 一部しか翻訳されていないためオンライン翻訳ツールを使うが、翻訳が正確でない
- 簡単な取引はできても、日本語のエラーメッセージが読めない

翻訳がある方が便利

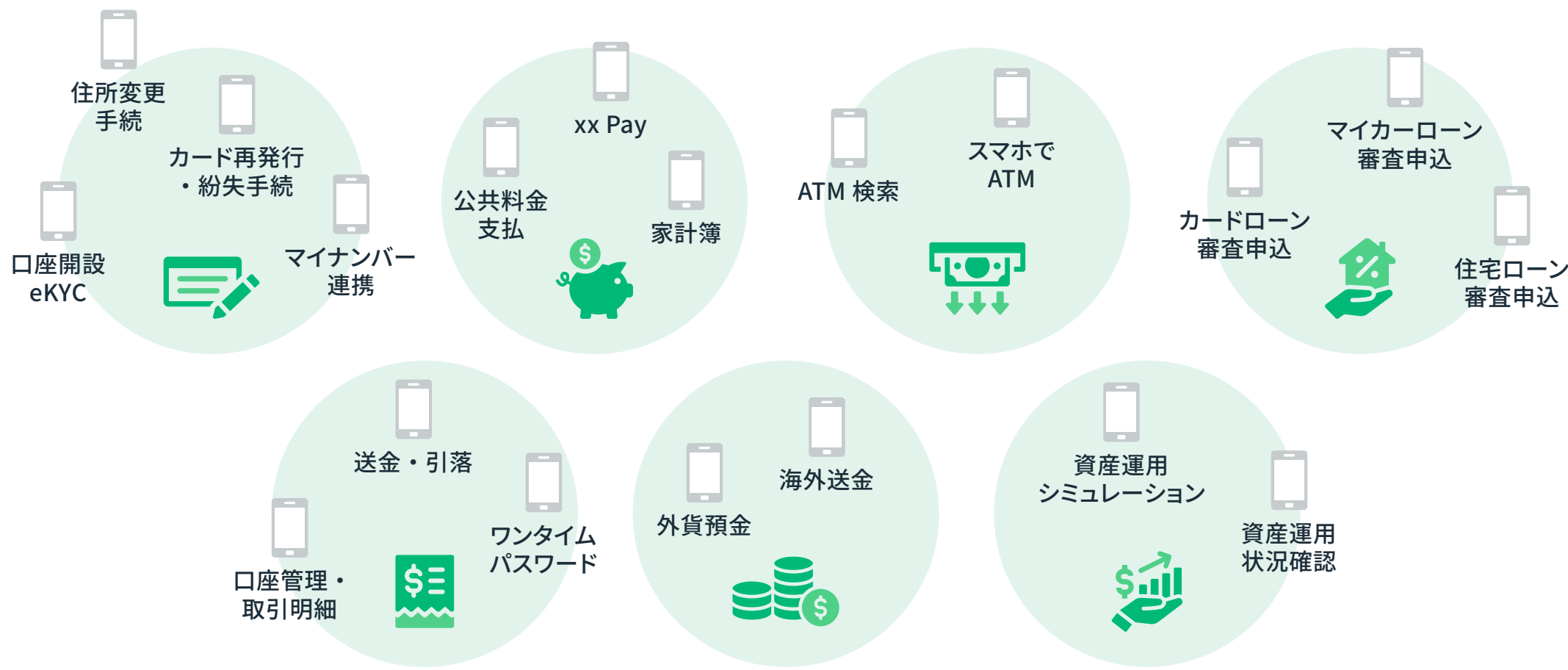
- 漢字が読めない外国人には翻訳が必要
- 翻訳されれば、助けてもらわなくても自分で手続を進められる
- 英語だけでなく、自分の母国語に対応して欲しい

出典 弊社が在留外国人を対象に2022年に実施したオンラインアンケートより一部抜粋

銀行の手續・サービスを多言語アプリで提供

銀行の様々なサービスや手續がアプリで提供されており、銀行アプリの利用は増えていくと想定されます。
これら全て、在留外国人を含む誰もが便利に使えるように、多言語アプリで提供することが求められます。

日常生活と切り離せない銀行系アプリは沢山ある

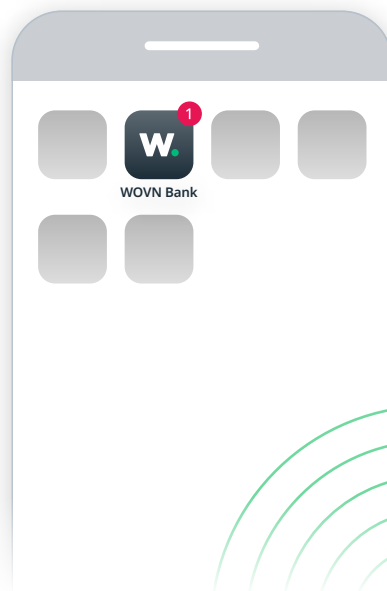


銀行アプリ 多言語対応のポイント

日本語レベルにかかわらず、すべての外国人顧客が
サービスを理解できる、かつ自分自身で便利に使えるように
銀行アプリの多言語対応が求められています

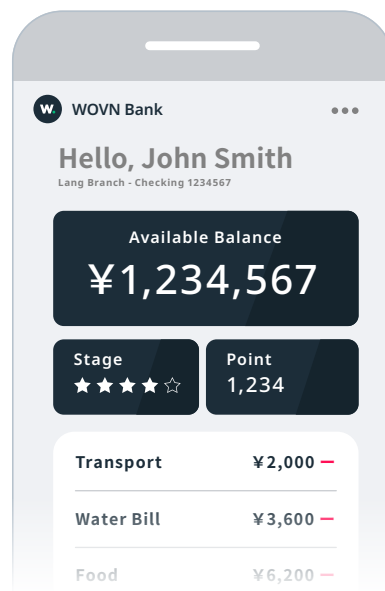
いつでも

銀行・ATM に行かずとも
その場で取引



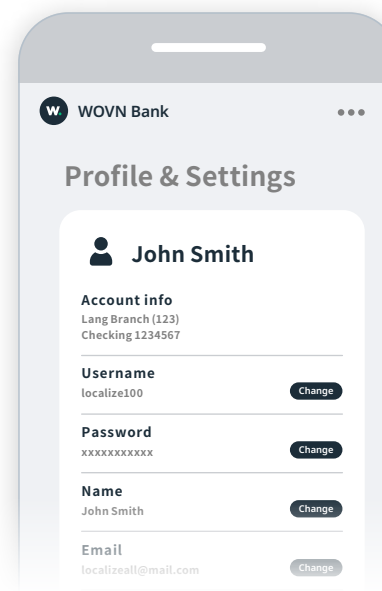
カスタマイズ

個々のユーザーにあわせ
動的に表示



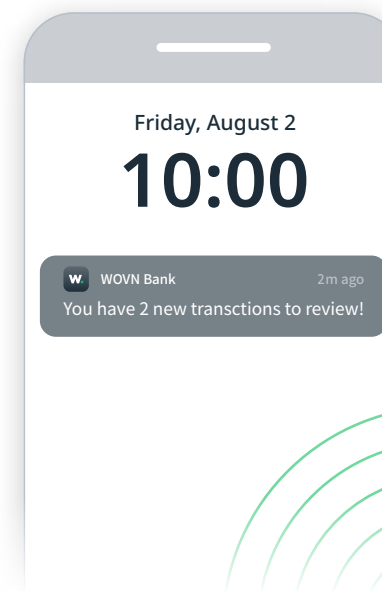
個人情報保護

情報は守りつつ
各個人に便利なアプリを



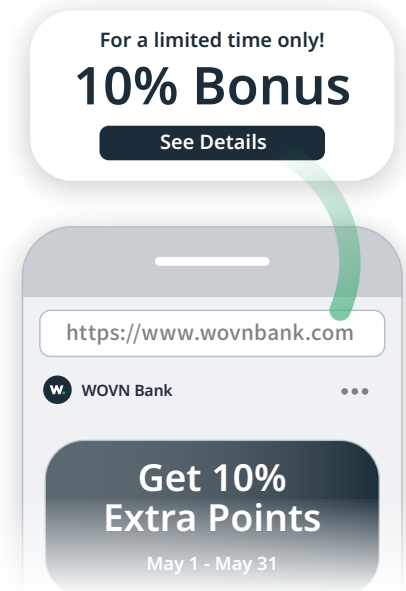
プッシュ通知

重要情報を
漏らさず通知



シームレス

遷移先の銀行サイトも
多言語表示で安心



課題

2 ● 従来のアプリ多言語化方法では、 開発・翻訳工数が膨大

従来のアプリ多言語化 よくある課題

従来の方法では、膨大な工数やコストが積み重なる結果、多言語コンテンツのタイムリーな発信や、多言語アプリの提供自体が困難になりかねませんでした。

多言語アプリ 開発・運用のポイント	よくある課題 従来の開発方法の場合	
 開発・運用コスト	言語追加コストが膨大	● 既存アプリ開発と同等レベルで言語追加時にコスト発生 ● 運用コストが膨大で、多言語で更新し続けることが困難
 人的リソース	エンジニアの工数が 翻訳関連の作業にとられる	● 翻訳や修正の度に、翻訳対象箇所の特定制や、ファイル更新の手間 ● アプリエンジニアが翻訳反映等の作業をする必要がある
 タイムリーさ	翻訳納品に時間がかかる	● アプリのリリース時期が遅れる（アプリ審査・リビルド） ● 言語ごとに翻訳の時間がかかりタイムリーに発信できない
 網羅性・拡張性	日本語と同等量の 情報発信ができない (または言語が限定的)	● コスト・時間面の制約により、日本語と同等量の情報発信ができていない ● 言語が限定的になってしまう（英語のみ、等）

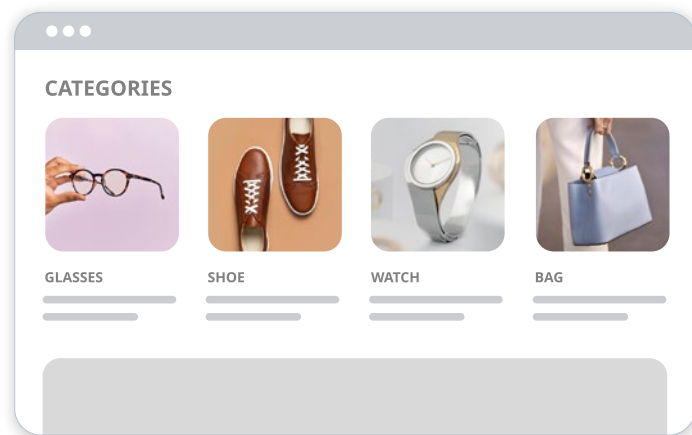
ソリューション

3. WOVN.appで、多言語アプリの 開発・運用を圧倒的に効率化

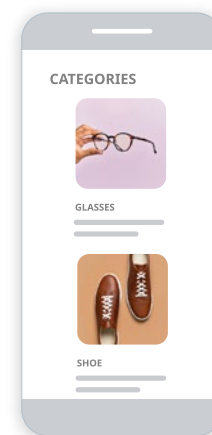
WOVNの多言語化ソリューション

WOVN.io と WOVN.app はそれぞれ、Web サイトとアプリを最大45言語・79のロケール（言語と地域の組み合わせ）に多言語化するソリューションです。多言語化を通じて、新たな顧客体験を創出します。

WOVN.io



WOVN.app



次ページ以降ご紹介



翻訳したページ数

15,000,000

翻訳したサイト数

18,000

対応言語数

45

年間アップデート数

250

WOVN導入実績

大手企業をはじめ多くの企業が Web サイト・アプリの多言語化ソリューション「WOVN.io」「WOVN.app」を導入しています。
WOVN は多言語化を通じて、貴社の海外戦略・在留外国人対応の成功をサポートします。

導入企業の一部



2023年12月末時点

WOVN.app アプリ多言語化ソリューション

WOVN.app は、アプリ多言語化を圧倒的に効率化することで、貴社のグローバル戦略を支援します。
既存アプリに **SDK をインストール**すれば自動で多言語化。翻訳の確認・修正は**分かりやすい管理画面**で完結。
短期間での多言語リリースを実現します。



※ 他に、個人情報保護対策のための作業が発生する場合があります。



元言語アプリの開発やアップデートさえ行えば、WOVN.app が多言語運用し続けます。

多言語アプリ 開発・運用のポイント	WOVN.appで実現できること	
 開発・運用コスト	長期運用を支える コストパフォーマンス	● 導入が簡単、翻訳運用では開発不要なため、長期運用が可能 ● 事業拡大に伴う言語追加も、コストが制約にならない
 人的リソース	シンプルな導入・運用で 本業に集中	● 開発担当は開発、翻訳担当は翻訳に専念。やりとり負担を解消 ● 事業担当も、コンテンツ更新やプロモーションに集中可能
 タイムリーさ	ニュース性を失わずに お届け	● 機械翻訳を活用し、スピーディーに翻訳品質を保って運用 ● 日本語コンテンツさえ更新すれば、WOVN.app が自動検知して翻訳
 網羅性・拡張性	日本語と同等量の コンテンツを多言語発信	● 言語数を増やしても、開発・翻訳工数が倍増しない ● コスト・時間を理由に、言語数やコンテンツ量を諦めなくて OK

WOVN.app なら、ローコードでアプリをまるごと多言語化できます。
多言語対応を考慮せずに開発された既存のアプリでも、問題ありません。

ローコード開発



SDK を導入しコントロールファイルに
数行設定するだけで、アプリ多言語化

自動で翻訳運用



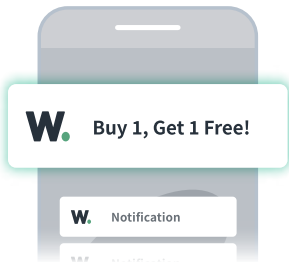
新規コンテンツをリリースする度に、
WOVN.app がすぐ検知して多言語化

WebView も翻訳



アプリ画面も WebView 画面も、
WOVN.app なら一括で多言語化

プッシュ通知も翻訳



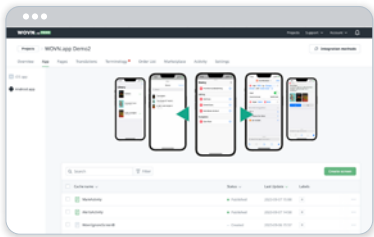
元言語のメッセージを作成すれば、
WOVN.app が翻訳版を作成

分かりやすい UI



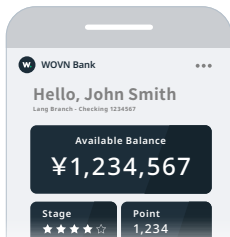
翻訳・修正・公開まで管理画面で完結
できるため、翻訳運用に開発が不要

アプリ画面を確認



管理画面でスクリーンショットを確認
しながら翻訳・修正が可能

動的コンテンツ対応



ユーザーごとに表示が異なる動的
コンテンツも多言語化

セキュリティ対策



入力情報などは予め翻訳対象外設定
することで、個人情報を保護

4. 実績

● 金融機関で進むWOVNでの多言語化

WOVN導入実績

大手企業をはじめ多くの企業が Web サイト・アプリの多言語化ソリューション「WOVN.io」「WOVN.app」を導入しています。
WOVN は多言語化を通じて、貴社の海外戦略・在留外国人対応の成功をサポートします。

導入企業の一部

WOVNで多言語化している銀行・金融サービス



WOVN.app導入企業



WOVN.appの機能詳細はこちら：



詳しくはホームページまで

<https://mx.wovn.io/product/app>



WOVN.app の ebook へ

<https://mx.wovn.io/resource/ebook/wovn-app-full>



 marketing@wovn.io

 03-6434-0246

導入に興味のある方はこちらから



掲載内容は2023年12月現在の情報です。