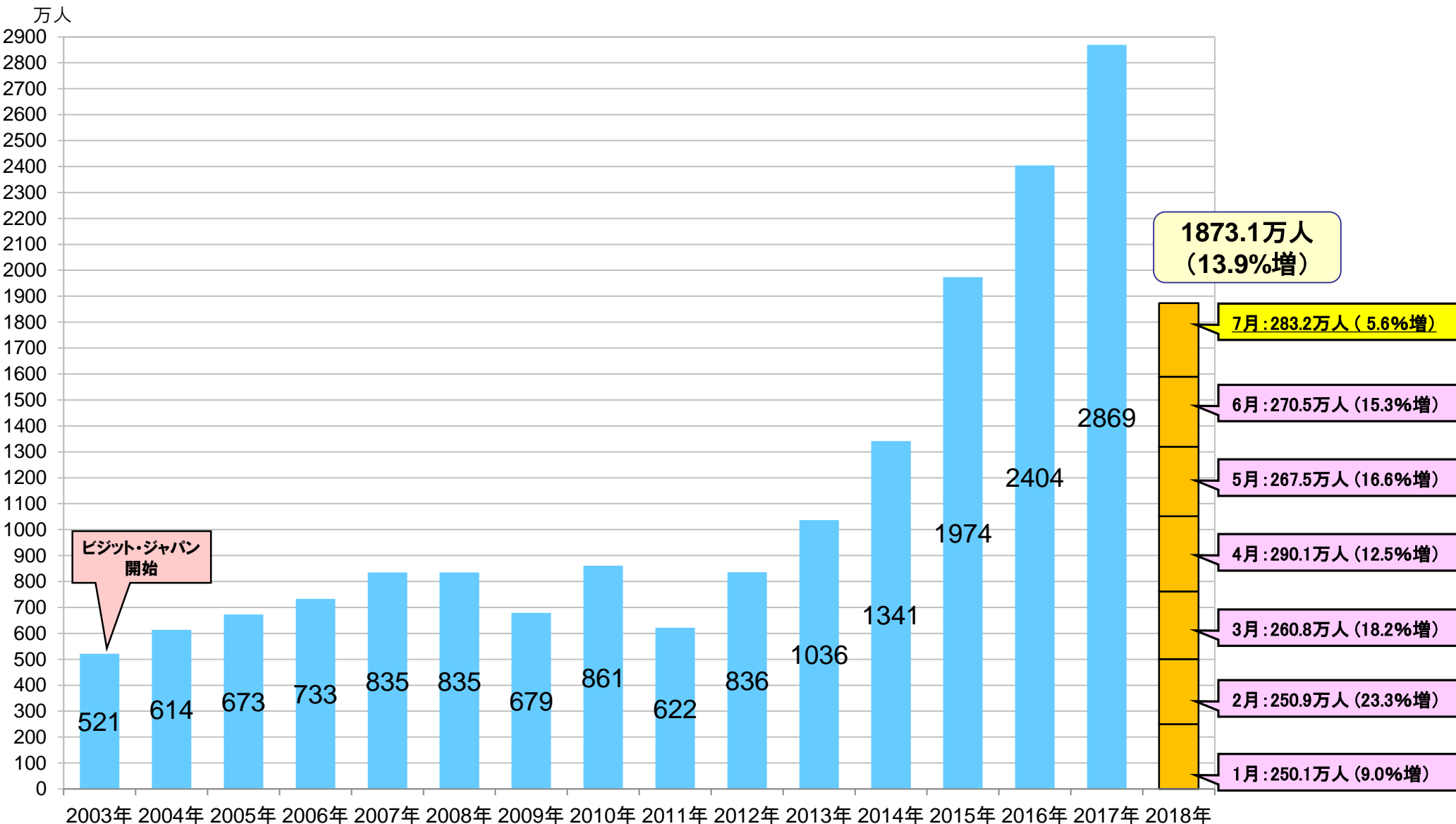


多言語音声翻訳システムの更なる普及に向けた 観光庁施策について

平成30年9月7日
観光庁資料

言語バリアフリー関係府省連絡会議

訪日外国人旅行者数の推移



注) 2017年以前の値は確定値、2018年1月～5月の値は暫定値、2018年6月～7月の値は推計値、%は対前年同月比

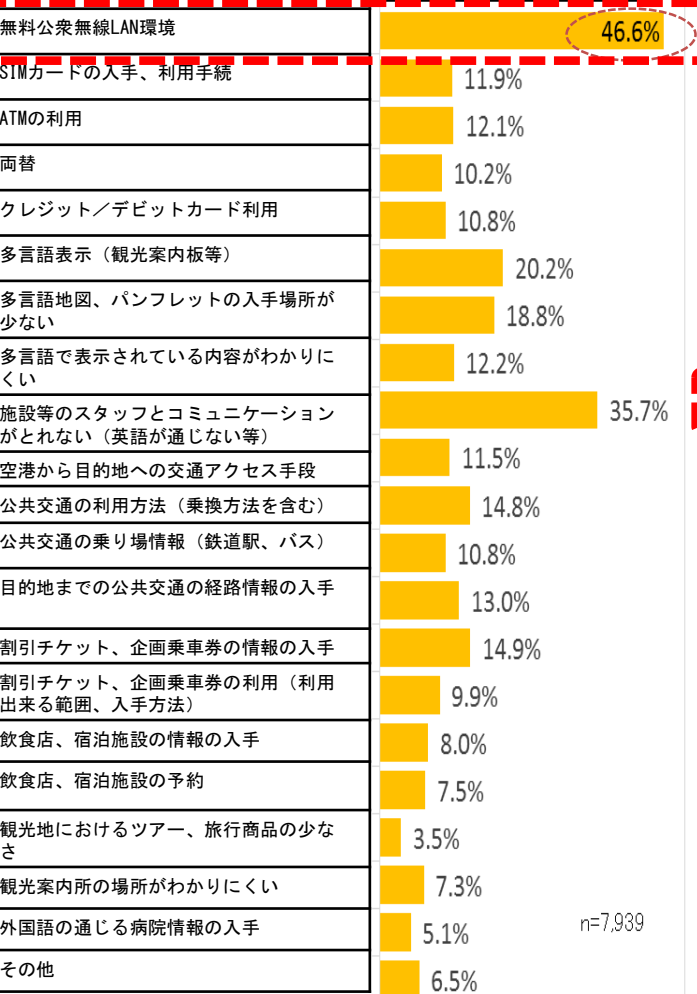
「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」調査結果

旅行中に困ったこと

● 旅行中困ったこととしては、平成26年度調査においては「**無料公衆無線LAN環境**」が46.6%で最も多く、平成28年度・29年度調査においては、「**施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない**」が最も多くなった。

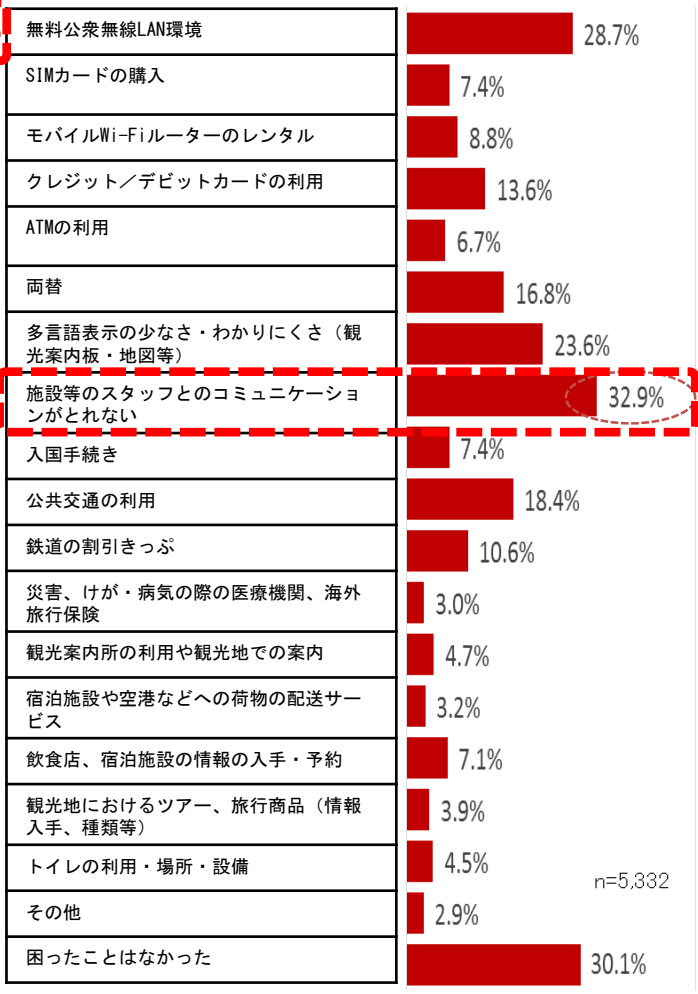
【平成26年度調査】

旅行中困ったこと(複数回答)



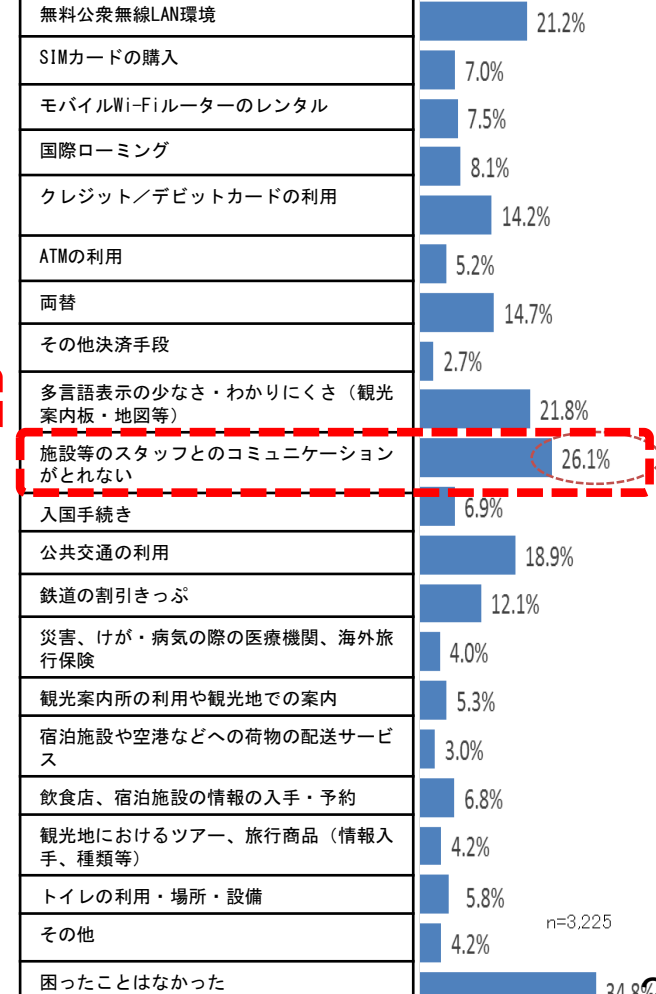
【平成28年度調査】

旅行中困ったこと(複数回答)



【平成29年度調査】

旅行中困ったこと(複数回答)



目的

総務省において取り組んでいる「多言語音声翻訳技術の利活用実証」に、**国交省の所管する観光関係事業者、交通事業者を最大限巻き込み、多言語音声翻訳システムの地域全体の普及**を目指すとともに総務省の研究開発を後押し。

平成29年度実証事業の対象地域における関係者の拡充

- 対象地域(金沢市・大阪市・富良野市・大多喜町)内の**観光関係事業者(交通事業者・宿泊施設・観光案内所・観光施設・免税店等)**に幅広く「VoiceTra.R」の導入を働きかけ、**地域一体となった実証事業**を実施。
- 東北地方の広域観光拠点等**において「VoiceTra」の利活用実証事業を**立ち上げ**、更なる周知・改善を実施。



交通事業者(鉄道)



交通事業者(バス)



宿泊施設



観光案内所



観光施設



免税店

観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議における「VoiceTra等」普及に向けた体制整備

- 地域の課題を各省庁横断的に取り上げる「観光ビジョン推進地方ブロック戦略会議」において、地方運輸局・地方整備局・地方総合通信局で連携し、**地域毎で多言語音声翻訳システム(アプリVoiceTra等)普及に向けた体制を整備**。
- 他の地域でも導入が進むよう、**業界団体を巻き込んだ徹底した周知**、ブロック戦略会議を活用して**普及促進**を図る。



訪日外国人旅行者への周知広報

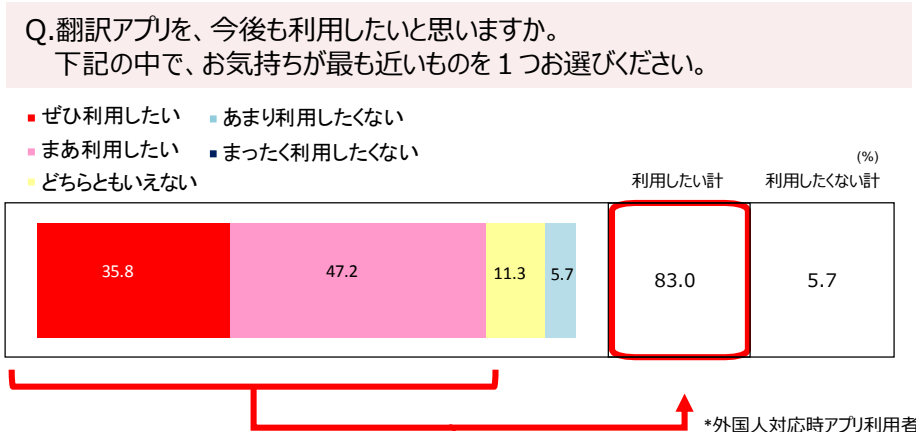
訪日外国人旅行者に対し、**JNTOサイトや観光案内所、空港等でアプリ「VoiceTra」を周知**することで、円滑な旅行をサポートする。

平成29年度 総務省・観光庁連携事業の結果

外国人とのコミュニケーションツールの一つとして、多言語音声翻訳システムが役立ちます。

総務省は、多言語音声翻訳システム(翻訳アプリ)の利活用実証を行いました。
その結果、実証参加者の83%から「継続して翻訳アプリを利用したい」と回答いただきました。
また、外国人旅行者と意思疎通が可能になった等、多くの方に有効性を実感いただいています。

利活用実証イメージ



参加いただいた施設の声

- <翻訳アプリ導入前>
- こちらの説明が外国人旅行者に伝わらない。相手の質問も理解できなかった。
 - 英語は対応できるが、中国語は言葉が分からず、対応できないことがあった。
 - 会話することができず、外国人のお客様にご迷惑をおかけしてしまうことがあった。
- ↓
- <翻訳アプリ導入後>
- 翻訳アプリによって今までより外国人のお客様に対応しやすくなり助かっています。
 - アプリのおかげで、中国語を話されるお客様とも会話ができるようになった。
 - 外国人のお客様の希望される商品を間違いなく販売出来るようになりました。

【多言語音声翻訳システムの利活用実証】

- ・平成27年度～平成29年度の3か年で実施。
- ・平成29年度は観光庁と連携し、4地区で実施。
- ・参加施設：193施設
交通機関、観光案内所、宿泊施設、観光施設、飲食店、小売店、工芸体験施設等
- ・実施期間
平成29年7月～平成30年2月

平成29年度実証参加施設に対し、音声翻訳アプリに関するアンケートを実施しました。

実際に、訪日外国人旅行者への接客現場で翻訳アプリを使用いただき、感想をお聞きしました。

○音声翻訳アプリを利用した目的・理由

Q.翻訳アプリを利用したのはなぜですか。下記の中で、あてはまるものをすべてお選びください。



利用目的・理由は、「ジェスチャーなど他の方法で意思疎通できなかったため」が最も多い結果でした。

実際に、外国人とコミュニケーションをとる必要がある場面で活用されています。

○音声翻訳アプリ導入の感想

Q.翻訳アプリがあることで、下記に挙げたようなことを感じたことがありますか。感じたことがあるものをすべてお選びください。



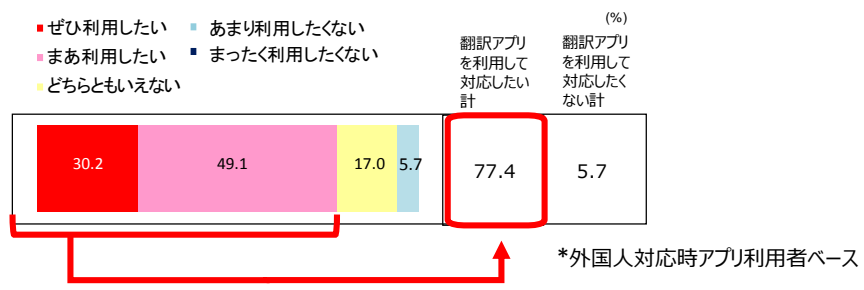
音声翻訳アプリを「持っているだけで、外国人のお客様がきても何とかなるかもしれないという安心感がある」と感じた利用者は70%近くへのぼりました。

また、**半数以上が「外国人のお客様とのトラブルが減る」と回答いただきました。**

(参考；利用者評価の詳細②)

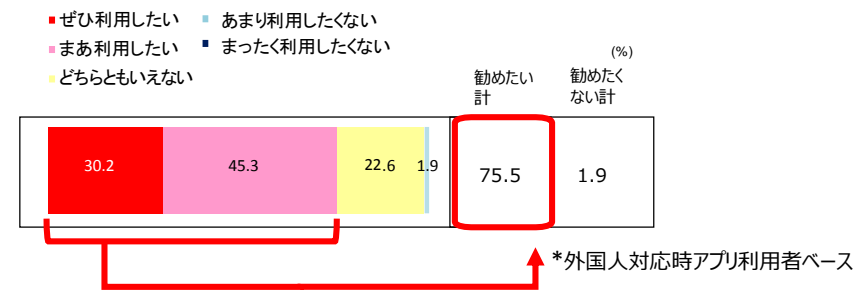
○音声翻訳アプリの積極利用意向

Q. 翻訳アプリを利用して、今後も積極的に外国人のお客様に対応していきたいと思いませんか。下記の中で、お気持ちが最も近いものを1つお選びください。



○音声翻訳アプリの推奨意向

Q. あなたと同じように外国人に対応する必要がある人に、翻訳アプリを勧めたいと思いませんか。下記の中で、お気持ちが最も近いものを1つお選びください。



実証参加者の約80%から、「翻訳アプリを勧めたい」、「翻訳アプリを利用して今後も積極的に外国人のお客様に対応をしていきたいと思う」と回答いただきました。

翻訳アプリについて、このような声もいただいています

- ・ 外国人観光客へのおもてなしに非常に役立ちます。
- ・ 言葉の壁が取り除かれ、安心感。
- ・ 外国人との会話の楽しみがわいてくる。

アンケートの結果より、参加者からは、**多言語音声翻訳システムは「使ってみると便利」「外国人に喜ばれる」ツールとして好評を博しました。**

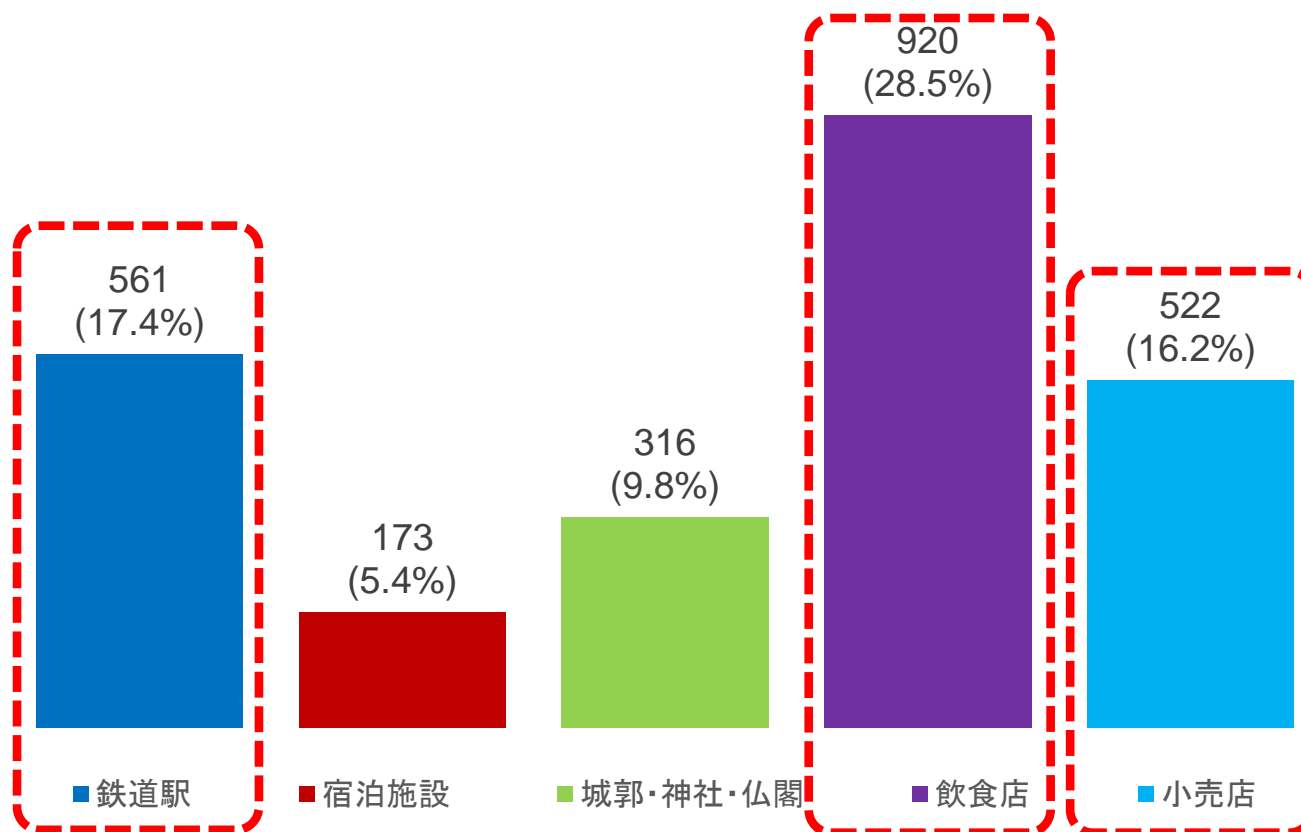
参考資料

2-1. 多言語表示・コミュニケーションで困った場所

- 前回調査(平成28年度調査)で特に困った旅行者が多かった5種類の施設を取り上げ、訪日旅行中に利用・訪問した施設のうち、多言語表示やコミュニケーションで困った場所を尋ねたところ、**飲食店で困った**という回答が**28.5%で最も多く、鉄道駅(17.4%)、小売店(16.2%)の順に多い**。

訪問した場所の中で多言語表示・コミュニケーションで困った場所(複数回答)

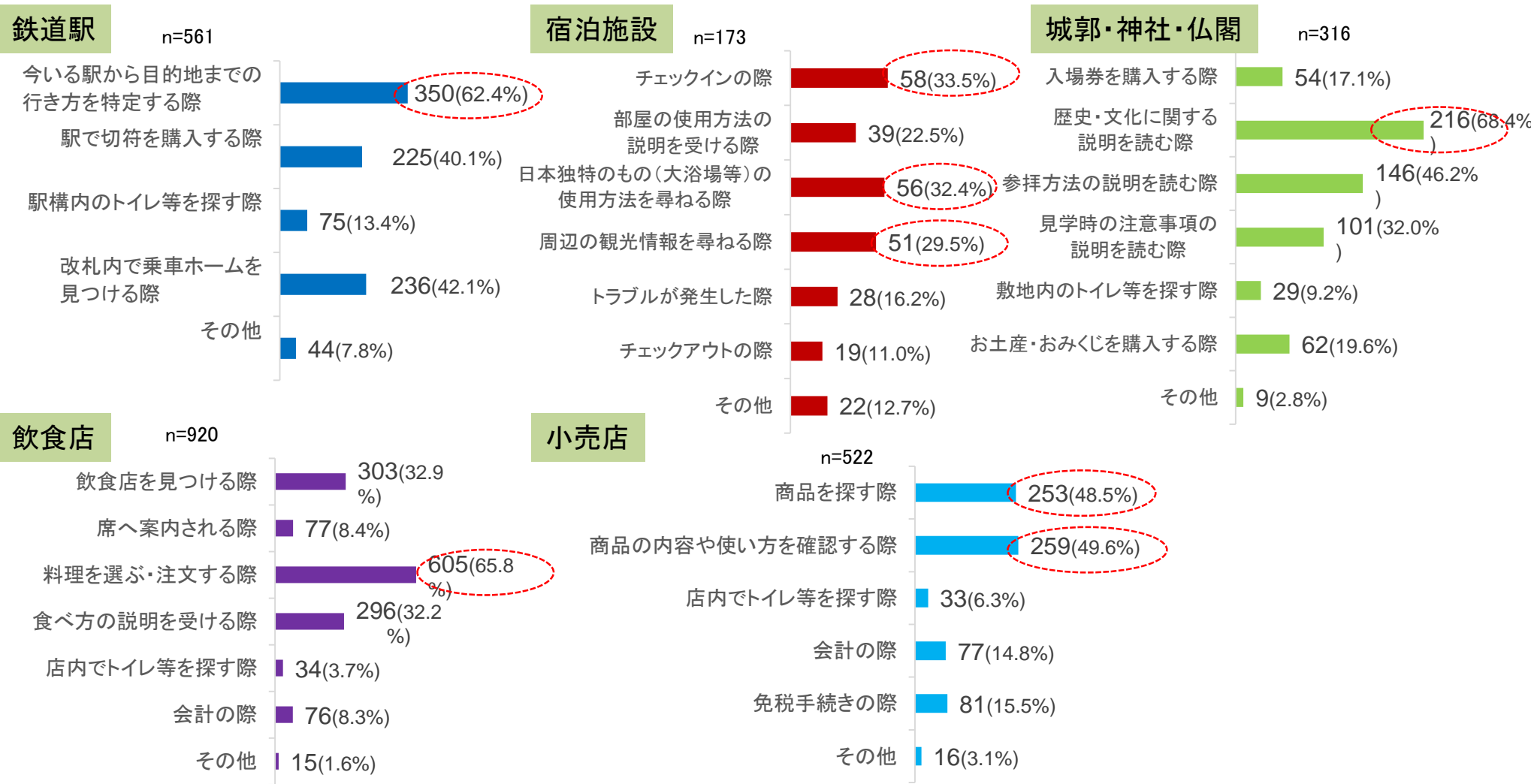
n=3,225



2-2. 多言語表示・コミュニケーションで困った場面

- 各施設で特に困った場面について、飲食店では「料理を選ぶ・注文する際」(65.8%)、鉄道駅では「今居る駅から目的地までの行き方を特定する際」(62.4%)、城郭・神社・仏閣では「歴史・文化に関する説明を読む際」(68.4%)の回答が多い。

多言語表示・コミュニケーションに関して困った場面(複数回答)



5.訪日旅行前の準備と訪日旅行中の実際の対応

- 訪日旅行前の準備のため、自身のスマートフォンやタブレットに翻訳アプリをインストールした人は約半数(46.3%)にのぼる。
- 訪日旅行中に困った際、自分のスマートフォン・タブレットにインストールした翻訳アプリを使って解決した人も約半数(44.7%)にのぼる。

訪日旅行前に準備したこと(複数回答)

多言語表示・コミュニケーションで困った際、解決に使った方法(複数回答)

