

平成 31 年 4 月 3 日  
 観 光 庁

## 多言語コミュニケーションの課題に対する全国的な効果検証事業を初めて実施 ～多言語音声翻訳システムが訪日外国人旅行者のおもてなしに役立ちます！～

観光庁では、訪日外国人旅行者に対するアンケートの結果、旅行中に困ったこととして「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」が最も多いという結果となっていることを踏まえ、この課題を解決するために有効な手段として期待されている VoiceTra に代表される国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が開発した多言語音声翻訳システム（以下「多言語音声翻訳システム」）の効果検証事業を、全国規模にて初めて実施しました。

事業の結果、多言語音声翻訳システムが観光関連施設、訪日外国人旅行者双方から、観光分野における幅広い場面でコミュニケーションに有効であるとの声がよせられました。

今後、観光庁では、多言語音声翻訳システムについて、多言語コミュニケーションに有効なツールとして周知に努めるとともに、補助制度を活用しつつ、システムの導入を促してまいります。

### ○ 検証事業の概要

〈実施場所〉・観光関連施設：全国約 50 の地域  
 ・訪日外国人旅行者：2 地域

〈参加施設・人数〉・観光関連施設：約 500（業種：交通事業者・観光案内所・宿泊・飲食・小売）  
 ※全国規模で観光関係事業者を網羅的に実施した初の調査  
 ・訪日外国人旅行者：約 270 名

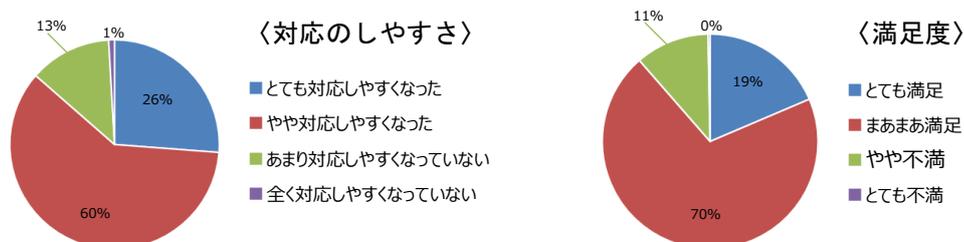
〈検証内容〉・観光関連施設：多言語音声翻訳システムを活用し、実際の訪日外国人旅行者との接客を通して、多言語コミュニケーションが改善されたか、また、その有効性についてアンケート調査を実施  
 ・訪日外国人旅行者：多言語音声翻訳システムを活用した接客時におけるコミュニケーションの成立度、また、システムの利用拡大に伴う訪日時の満足度向上度合いについてアンケート調査を実施

〈実施期間〉・平成 30 年 8 月～平成 31 年 2 月

### ○ 検証結果のポイント

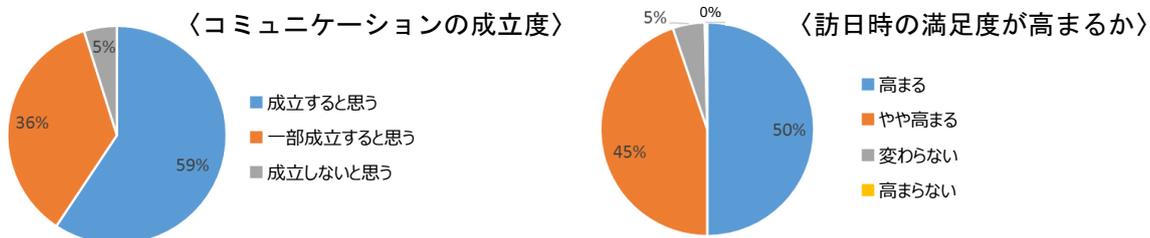
〈観光関連施設：多言語音声翻訳システムによる対応のしやすさ・満足度〉

全体の約 8 割超の施設が「訪日外国人旅行者への対応がしやすくなった」と回答し、満足度も約 9 割。



〈訪日外国人旅行者：多言語音声翻訳システムによるコミュニケーションの達成度・利用拡大による訪日時の満足度向上度合い〉

全体の約9割超の訪日外国人旅行者が「コミュニケーションが成立する」・「利用が拡大することで訪日時の満足度が向上する」と回答。



詳しくは別添『平成30年度多言語コミュニケーションの課題に対する多言語音声翻訳システムの効果検証事業』事業報告をご覧ください。

【お問い合わせ先】

観光庁 外客受入参事官室 担当：小林、中川、矢島

TEL 03-5253-8111 (内線 27-909、27-915)、03-5253-8972 (直通)

FAX 03-5253-8123

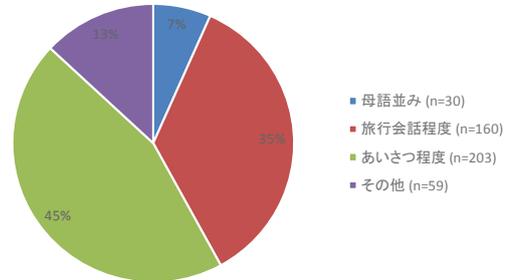
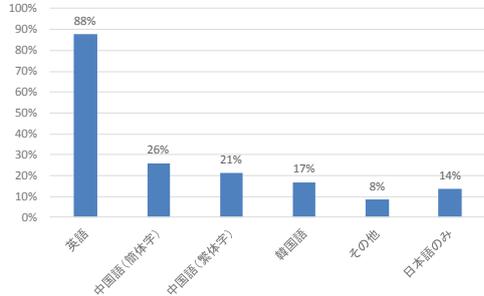


## 2) 施設の現状

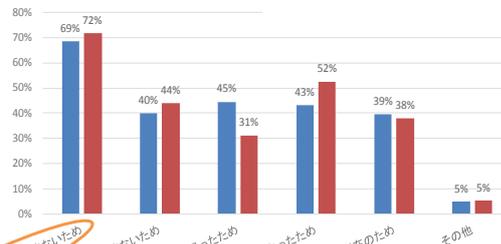
### ■ 多言語対応に関する、翻訳システムへの期待

本実証事業の参加施設へのアンケートによると、英語対応は約90%と進んでいるが、中国語などの外国語についての対応は30%以下とこれからの課題であることが分かった。また、対応レベルは「あいさつ程度」が約半数となっており、対応言語とともに対応レベルも課題となっていることが明確となった。

本実証で「VoiceTra」を利用した理由で最も多かったのが「自身の話す外国語では対応できない」と考える人が多く、訪日外国人旅行者とのコミュニケーション改善に対する期待が高い。



これまでの訪日外国人対応の言語



対応言語のレベル

VoiceTraを利用しようと思った理由

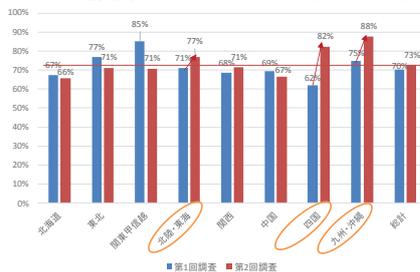
3

## 3) 利用しての感想・評価

### ■ 施設の感想・評価

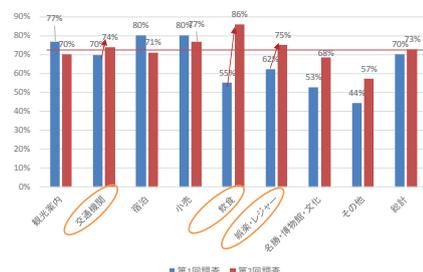
#### 【利用率・利用回数】

今回の実証では、全国の各地域、参加施設とも70%を超える高い利用率となった。その中でも、2回目に利用率が高くなった地域では「北陸・東海」、「四国」、「九州・沖縄」、施設では「交通機関」、「飲食」、「娯楽・レジャー」、「名勝・博物館・文化」となり、多言語音声翻訳システムについて特に興味関心が高い結果となった。



地域別VoiceTra利用率

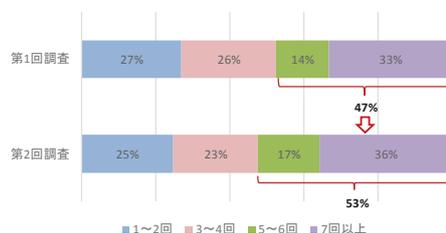
注) VoiceTra利用施設数 (第1回調査(n=274件)、第2回調査(n=286件))



施設別VoiceTra利用率

注) VoiceTra利用施設数 (第1回調査(n=274件)、第2回調査(n=286件))

今回の実証期間中の利用回数について、1回目と2回目の調査結果を比較すると、5回以上利用したと回答したのが47%から53%に増加しており、多言語音声翻訳システムが訪日外国人旅行者などのコミュニケーションの一助になっている実態がうかがえる。



VoiceTraの利用回数

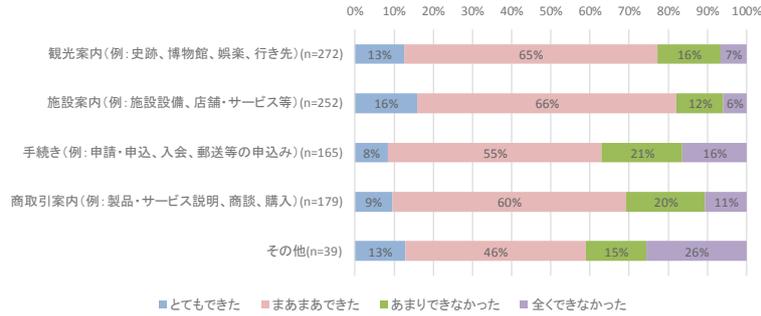
注) VoiceTra利用施設数 (第1回調査(n=274件)、第2回調査(n=286件))

4

### 3) 利用しての感想・評価

#### 【案内達成度】

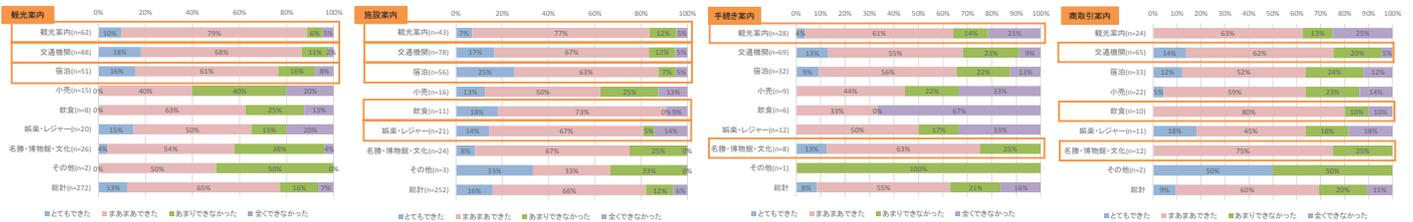
「VoiceTra」を活用した訪日外国人旅行者とのコミュニケーションは、「観光案内」、「施設案内」、「各種手続き」、「商取引案内」のどの場面においても約70%以上で出来た（とてもできた、まあまあできた）と感じられ、有用性が示された。



VoiceTraを活用した各種案内の達成度

#### <各施設別の各種案内の達成度>

「観光案内」：主要な施設である観光案内施設、交通機関に加え、宿泊施設での案内の達成度が高い。  
 「施設案内」：観光案内施設、交通機関、宿泊施設、飲食施設、娯楽・レジャー施設等での案内の達成度が高い。  
 「手続き案内」：名勝・博物館・文化施設、観光案内施設での案内の達成度が高い。  
 「商取引案内」：飲食施設、交通機関、名勝・博物館・文化施設での案内の達成度が高い。

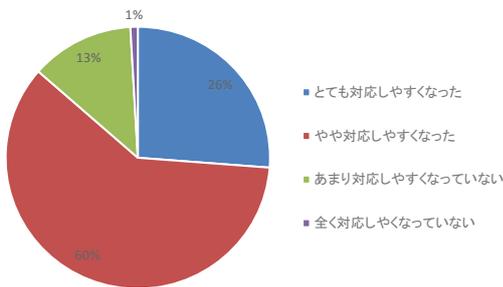


VoiceTraを活用した各種案内の達成度 (施設別)

### 3) 利用しての感想・評価

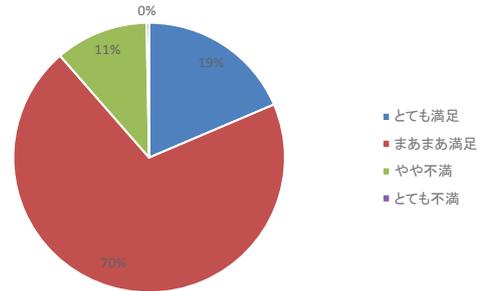
#### 【対応のしやすさ・満足度】

全体の約80%超の施設が、「VoiceTraを活用したことで、訪日外国人旅行者への対応がしやすくなった」と回答し、満足度も約9割に達した。多言語コミュニケーションのフォローツールとして多言語音声翻訳システムに一定の効果があることが示された。



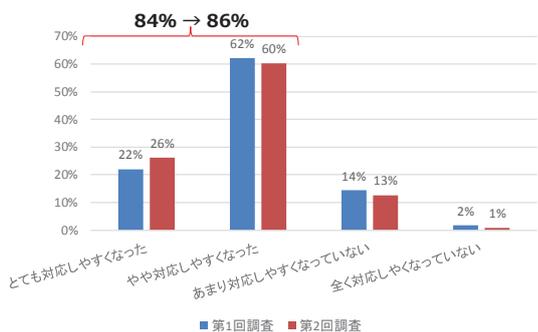
VoiceTraの活用による訪日外国人旅行者への対応

注) 第2回調査 (n=332)



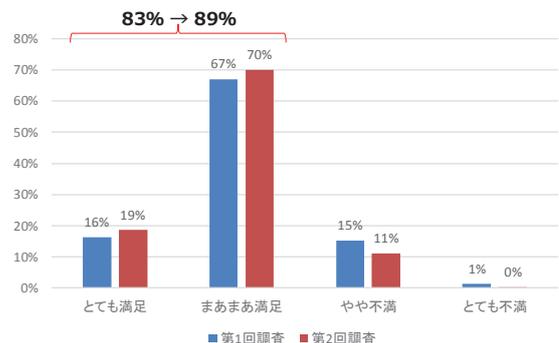
VoiceTraの全体的な評価

注) 第2回調査 (n=334)



VoiceTraの活用による訪日外国人旅行者への対応 (調査回別)

注) 第1回調査 (n=300)、第2回調査 (n=332)



VoiceTraの全体的な評価 (調査回別)

注) 第1回調査 (n=301)、第2回調査 (n=334)

### 3) 利用しての感想・評価

#### 【参加施設の声】

施設別	良かった点、利便性が高まった点
観光案内施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>大きめのタブレットでアプリを利用しているため、対応時に不要な警戒をされにくく、抵抗なく話してくれる。担当者不在時や、対応外言語の発話者来訪時には、翻訳アプリがなければ対応不可能です。非常に助かります。</li> <li>外国語対応の際に非常に助かった。</li> <li>データが蓄積されることで、定型文として繰り返し使用でき、対応がスムーズになった。</li> <li>来訪者からの問い合わせの際に、音声ではなくテキスト入力の画面を見せると、これまでは抵抗なく質問内容を入力してくれる事から、利用頻度はこちらの方が高かった。本来の機能とは違うかもしれないが、意思疎通には十分役立っている。</li> </ul>
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人のお客様に「お気をつけていってらっしゃいませ」と翻訳するととても喜んでくれたのでこちらもうれしかった。</li> <li>固有名詞（駅名）の翻訳ができないことがあるが簡単な日本語であれば翻訳精度が高い。</li> <li>月に20～30人（平均）の訪日外国人旅行者の対応は、単語とジェスチャーで出来ることが多く、VoiceTraの使用頻度は低い、全く通じない時の切り札として役立つ。</li> <li>通常業務以外の質問でも、有効的に活用出来るので、大変助かっています。</li> </ul>
宿泊施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>交通が乱れた時や天気で予定が変わる時の説明に活用できた。</li> <li>色々な国の言葉に対応出来、非常に助かった。文書も、ほぼ思い通りに変換できた。</li> <li>対応言語が多いのが良かった。</li> <li>利用回数は少なかったですが、言語の種類が多く、もしの時はVoiceTraがあるので安心して接客することができた。</li> </ul>
小売施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>細かい注文（あつなくぬるめにして、うどんorそば、冷or温など）などの対応時、利用することでスムーズに提供できた。</li> <li>通常の接客対応については、身ぶり手ぶりやあらかじめ必要事項が書かれた「対応シート」で対応できるが、その他イレギュラー対応については大変助かった。</li> </ul>
娯楽・レジャー施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>海外の方がご来店される事が多く、翻訳アプリを使用する頻度が増え、お客様がスムーズにお買い物やお会計をしている事が出来ていますので今後も継続し使用したいと考えています。</li> </ul>
名勝・博物館・文化施設	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域でインバウンド対応が遅れている中で、従業員のモチベーションの向上と、いざという時に頼れる安心感があった。</li> <li>英語の場合、自身の会話内容で間違いがないか等の確認がスムーズにできた。その他の言語の場合は、非常に助かった。施設館内で、落とし物をされたであろう中国人、韓国人のお客様に対して、館内放送でアプリを通して呼びかけが出来た事は、良かったです。</li> </ul>

7

### 3) 利用しての感想・評価（参加施設の声）

#### 熊野トラベル 様（和歌山県 田辺市）



海外からの観光需要の高まりと世界遺産としての「熊野古道」。現状として施設内には、中国語や韓国語などアジア圏の言語に対応した観光案内パンフレットなどをまだ用意できていないため、英語を話さない外国人旅行者の案内が困難になるケースが考えられます。これに対応すべく、多言語音声翻訳システムの活用を、より進めていきたいと感じているそうです。

言語の違いは、相手のニーズを正しくくみ取れず、すれ違いを引き起こす可能性があります。そのため、熊野トラベルのスタッフは、外国人旅行者の意向を聞くために丁寧かつ詳細なヒアリングを行うことを心がけています。何日間の宿泊で、どのような宿に泊まり、どのような体験を求めているのかなど、時には約1時間のヒアリングに及ぶことも。これから多くの国々から観光客を受け入れる態勢を整えていく上で、多言語音声翻訳システムの活用に期待されております。

#### 仙台市観光情報センター 様（宮城県 仙台市）



多言語音声翻訳機があると外国人旅行者にとって施設が利用しやすくなるので、音声翻訳機の存在をアピールする必要があると考えています。また、初めて「多言語音声翻訳システム」を試用する外国人旅行者には、長く話し続けないように気をつけるといった気づきも行っています。

「多言語音声翻訳システム」の試用により、スタッフに安心感や余裕が生まれ、プラスαの観光情報を提供するなど、より良質なコミュニケーションがとれるようになりました。これを機に、観光情報センターとしての機能をさらに高めることができると期待を寄せています。

8

### 3) 今後の利活用に期待できること(訪日外国人旅行者の視点)

#### ■ 外国人利用者アンケート実施概要

##### 【目的】

訪日外国人旅行者を対象に、多言語音声翻訳システムの利用場面・利用ニーズの把握を行い、今後の利活用にに向けた課題を把握する。

##### 【実施方法】

対面式によるアンケート調査を実施

訪日外国人旅行者の多言語環境に対応するため、タブレット等を活用したオンライン型のアンケートフォームに入力

##### 【実施箇所】

仙台市観光情報センター（J R 仙台駅2F）

関西ツーリストインフォメーションセンター（大丸心齋橋店南館2階）

##### 【対象者】

実証期間中に多言語音声翻訳システムを活用した接客を受けた訪日外国人旅行者（約270名）

##### 【実施スケジュール】

平成30年10月～平成30年12月



仙台市観光情報センター



関西TIC

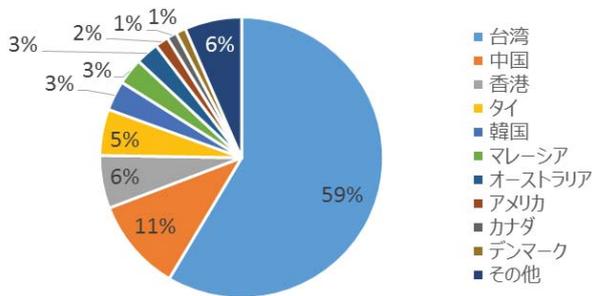


### 3) 今後の利活用に期待できること(訪日外国人旅行者の視点)

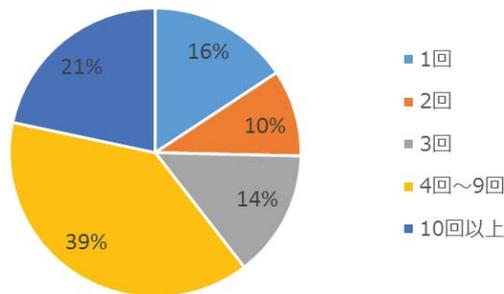
#### ■ 訪日外国人旅行者の基本情報

##### 【基本情報】

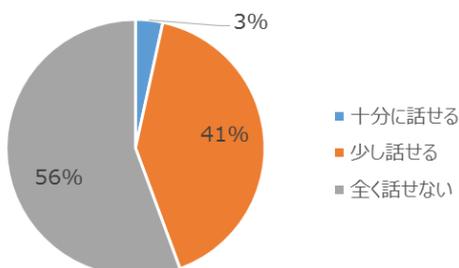
訪日外国人旅行者向けアンケートの回答傾向としては、訪日外国人旅行者数同様に、東アジアの方々の回答が大半を占めた。複数回の訪日経験がある方が非常に多いが、日本語を全く話せない方も半数以上を占めていた。あわせて多言語音声翻訳システムの利用経験については約60%の人が未経験であった。



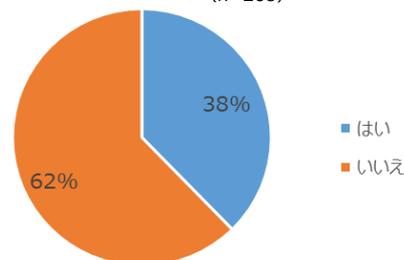
利用者出身国・地域 (回答者の上位10カ国)  
(n=268)



訪日経験  
(n=268)



日本語レベル  
(n=268)



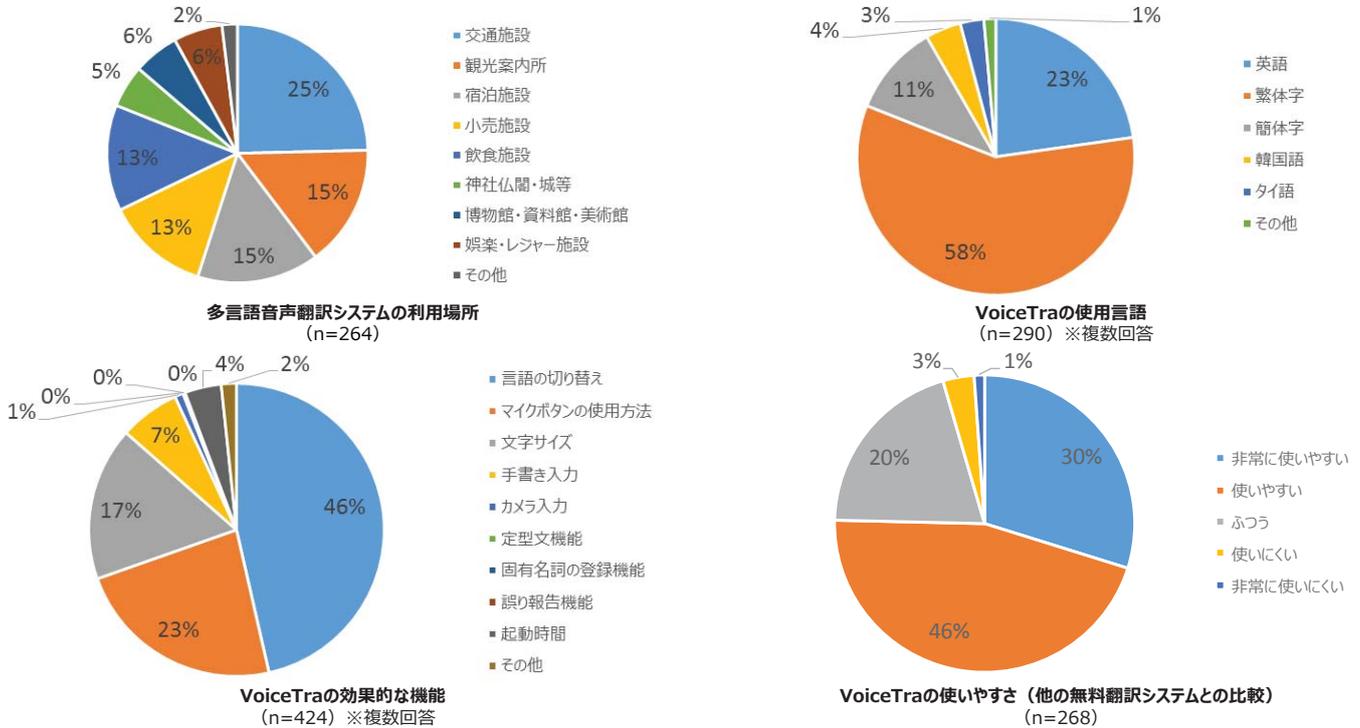
多言語音声翻訳システムの利用経験  
(n=268)

### 3) 今後の利活用に期待できること(訪日外国人旅行者の視点)

#### ■ 改善点・外国人からの意見

##### 【利活用について①】

多言語音声翻訳システムを利用した場所は、偏りがなく、使用言語は、利用者出身国・地域の上位である台湾で使用している繁体字が最も多く、次いで、英語と続いた。また、言語切り替えがスムーズであることが最も効果的であり、他の無料翻訳システムと比較して約70%以上の人が使いやすいとの評価を得た。



### 3) 今後の利活用に期待できること(訪日外国人旅行者の視点)

#### ■ 改善点・外国人からの意見

##### 【利活用について②】

VoiceTraを使用することでコミュニケーションは成立すると考えている外国人が95%に達した。また、このような多言語音声翻訳システムの利用が拡大することで、訪日時の満足度が向上することにつながるとの回答が9割超となり、訪日外国人旅行者との多言語コミュニケーション強化に向けて、各施設において積極的な導入が期待される。



##### ※参考

訪日外国人旅行者からは、多言語音声翻訳システムについて、専門用語の追加、長文での翻訳対応、音声翻訳の認識精度向上、カメラ読み取りでの翻訳等を求める声があった。

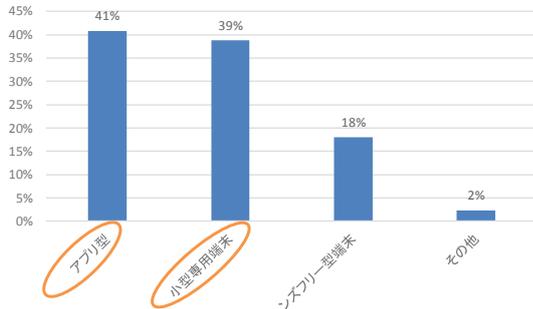
#### 民間製品へのニーズ (今後の機能拡充や改善点)

- ・ 常用語彙の増加
- ・ 専門用語の知識
- ・ 大体分かるが、文が長い時は間違えている
- ・ うるさい場所では音声認識をしてくれない
- ・ オフライン使用、カメラ通訳

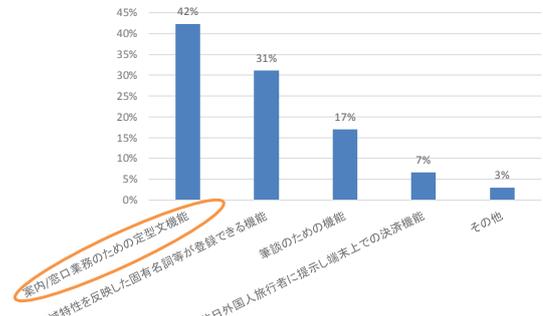
## 4) 多言語音声翻訳システムへの期待・改善点

### ■ 多言語音声翻訳システムのニーズ

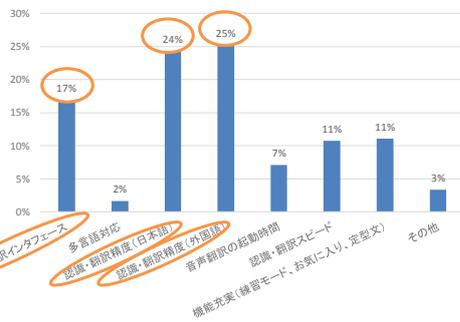
多言語音声翻訳システムに求められるニーズとして、型式は「アプリ型」、「小型専用端末」のニーズが高い。利用場面では、窓口での案内が多く、窓口/案内業務で使用する定型文や、地域ごとの固有名詞などが登録できる機能が求められている。今後の課題として、日本語・外国語の音声認識・翻訳精度の向上がさらに求められている。



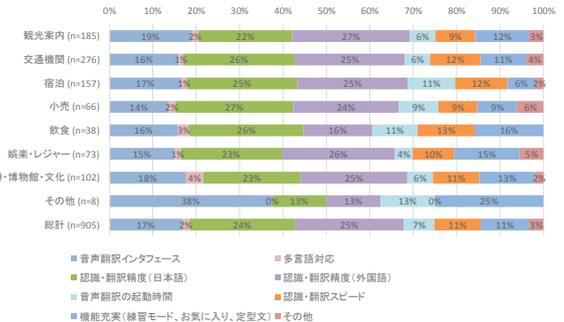
音声翻訳システムの利用場面を拡大する製品 (n=505)



施設での利用場面の拡大に寄与する機能 (n=659)



今後の音声翻訳システムの改善点 (n=905)



今後の音声翻訳システムの改善点 (施設別)

## 5) 民間製品・サービスの紹介

VoiceTraは個人旅行者の試用を想定して作られた研究用アプリであり、研究目的のサーバーが使用されています。

今後、音声翻訳システムの導入の検討の方は、VoiceTra技術を活用した、業務用に最適な民間サービスをぜひご検討ください。

### アプリ

(総務省・情報通信研究機構調べ、サービス開始時期順：2019年1月現在)

**【サービス名】**「どこでも翻訳」  
**【提供会社】**(株)フィート  
**【サービス開始時期】**2016年2月～  
**【概要】**ネットワーク接続を必要とせずに、スマートフォンのみで動作するサーバーレス型(スタンドアロン型)の音声翻訳アプリです。インターネットに接続できない環境でも、音声翻訳機能を利用することができます。  
 ・利用環境: オフライン  
 ・対応言語: 日英、日中、日韓の3タイプ  
 ・想定シーン: 海外旅行などでのコミュニケーション  
 ・価格: 有料  
**【問合せ先】**  
<http://www.feat-ltd.jp/service/dokodemo/>

**【サービス名】**「多言語音声翻訳サービス」  
**【提供会社】**日本電気(株)  
**【サービス開始時期】**2017年11月～  
**【概要】**小型専用端末や据置き型タブレットなどにサービスを提供することで、多様な接客現場の円滑なコミュニケーションを実現します。  
 ・利用環境: オンライン  
 ・対応言語: 日英中韓4言語の音声翻訳  
 ・想定シーン: 接客シーン  
 ・価格: 有料  
**【問合せ先】** [sales\\_stra@contact.jp.nec.com](mailto:sales_stra@contact.jp.nec.com)

**【サービス名】**「VoiceBiz」(ボイスBiz)  
**【提供会社】**凸版印刷(株)  
**【サービス開始時期】**2018年6月～  
**【概要】**急増する訪日外国人や外国人就労者などの、多言語コミュニケーションを支援する音声翻訳サービスです。窓口での接客など、タブレットでも使用しやすいランドスケープモードや、翻訳された文字を大中小の3段階で表示する機能などで、ユーザビリティを高めています。  
 ・利用環境: オンライン  
 ・対応言語: 日英中韓泰越南他計11言語の音声翻訳、30言語の対訳翻訳  
 ・想定シーン: 自治体窓口や外国人技能研修など  
 ・価格: 初期費10万円 1台当たり5千円/月  
**【問合せ先】** [info-voicebiz@toppan.co.jp](mailto:info-voicebiz@toppan.co.jp)

**【サービス名】**「駅コンシェル」  
**【提供会社】**(株)日立超LSIシステムズ  
**【サービス開始時期】**2018年7月～  
**【概要】**駅係員による外国人のお客さまへの多言語案内をサポートする対話型の音声翻訳クラウドサービスです。タブレット端末で翻訳内容を音声と文字で提供し、迅速なコミュニケーションを実現します。  
 ・利用環境: オンライン  
 ・対応言語: 日本語、英語、中国語、韓国語  
 ・想定シーン: 駅構内における接客シーン  
 ・価格: 有料  
**【問合せ先】**  
[http://www.hitachi-lsi.co.jp/system\\_products/Rubi\\_Concierae/index.html](http://www.hitachi-lsi.co.jp/system_products/Rubi_Concierae/index.html)

**【サービス名】**「mimi® 音声翻訳 powered by NICT」  
**【提供会社】**Fairy Devices (株)  
**【サービス開始時期】**2018年7月～  
**【概要】**NICTが提供する多言語音声翻訳技術を大規模運用実績のあるmimiクラウドAPIに適用し、利用するアプリです。当社がサービス提供を行うホワイトラベル・アプリケーションとしてもご利用いただけます(有償)。  
 ・利用環境: オンライン  
 ・対応言語: 日英中韓 他6言語の音声翻訳、合成  
 ・想定シーン: 観光、公共機関、宿泊などの接客シーン  
 ・価格: 無料(1日の利用回数に制限があります)  
**【問合せ先】** <https://fairydevices-s.cms2.jp/contact.html>

**【サービス名】**S-I-S(Smart Interpreter Service)  
**【提供会社】**スマートカルチャーゲートウェイ(株)  
**【サービス開始時期】**2018年9月～  
**【概要】**S-I-Sは、NICTのライセンスを受け、サービス開発を(株)見果てぬ夢が担当。自分のスマホで外国人とコミュニケーションを取れるサービスです。同時に複数の相手へ各言語で音声出力されます。アプリ、ブラウザで利用可能なため、タブレットやPCでも使用可能です。  
 ・利用環境: オンライン  
 ・対応言語: 日英中韓4言語の音声翻訳(デモ版)  
 ・想定シーン: イベントや旅行(イブ/ホリ/アット/ホリ)  
**【問合せ先】** <https://smart-culture-gw.jp/>

**【サービス名】**「おてぽん! 音声翻訳」  
**【提供会社】**(株)リクルートコミュニケーションズ  
**【サービス開始時期】**2018年9月～  
**【概要】**接客特化型音声翻訳アプリの決定版! 総務省による3年間の利活用実証を経て、使いやすいわかりやすいインターフェースが完成しました。いつでも、だれでも、すぐに使える、翻訳コミュニケーションアプリです。  
 「お手軽に、ニッポンを訳そう!」  
 ・利用環境: オンライン(一部機能はオフラインでも利用可能)  
 ・対応言語: 日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語  
 ・想定シーン: 接客シーン ・対応OS: iOSのみ  
 ・価格: 有料  
**【問合せ先】** [info\\_otepon@r.recruit.co.jp](mailto:info_otepon@r.recruit.co.jp)

## 5) 民間製品・サービスの紹介

VoiceTraは個人旅行者の試用を想定して作られた研究用アプリであり、研究目的のサーバーが使用されています。

今後、音声翻訳システムの導入の検討の方は、VoiceTra技術を活用した、業務用に最適な民間サービスをぜひご検討ください。

### 機器等

(総務省・情報通信研究機構調べ、サービス開始時期順：2019年1月現在)



【サービス名】「対面ホンヤク」  
 【提供会社】パナソニック(株)  
 【サービス開始時期】2017年11月～  
 【概要】対面での接客を想定した双方向コミュニケーション対応のタブレット型翻訳機です。タブレット端末の画面に、地図や画像一覧などを簡単に表示でき、しかも、それらを表示しながらの翻訳も可能です。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 日英中韓タイ 5言語の音声翻訳  
 ・想定シーン： 宿泊、旅行/観光、交通、買い物など様々な対面での接客シーン  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】  
<https://sec.panasonic.biz/it/cs/cntctus/>



【サービス名】「多言語音声翻訳サービス」  
 【提供会社】日本電気(株)  
 【サービス開始時期】2017年11月～  
 【概要】小型専用端末や据置き型タブレットなどにサービスを提供することで、多様な接客現場の円滑なコミュニケーションを実現します。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 日英中韓 4言語の音声翻訳  
 ・想定シーン： 接客シーン  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】 [sales\\_stra@contact.jp.nec.com](mailto:sales_stra@contact.jp.nec.com)



【サービス名】「Fairy I/O® Tumbler T-01」  
 【提供会社】Fairy Devices (株)  
 【サービス開始時期】2018年6月～  
 【概要】多言語音声対話、翻訳システムに最適な、企業向けホワイトレーベルハードウェア製品です。Tumbler型をしており、デスクやカウンターで利用しやすい端末です。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 日英中韓の音声翻訳（他追加6言語を予定）  
 ・想定シーン： 観光、公共機関、宿泊などの接客シーン  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】  
<https://fairydevices-s.cms2.jp/contact.html>



【サービス名】「ili インバウンド」  
 【提供会社】(株)ログバー  
 【サービス開始時期】2018年7月31日～  
 【概要】「iliPRO」を活用したインバウンド向け法人サービス。「iliPRO」はネット接続無しで0.2秒の翻訳に加え、一般会話（ネット接続無し）など様々な機能でサポートします。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 日本語、英語、中国語、韓国語  
 ・想定シーン： インバウンド対策、訪日外国人接客  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】HP: <https://iamili.com/ja/inbound/>  
 Mail: [customerservice\\_jp@iamili.com](mailto:customerservice_jp@iamili.com)



【サービス名】「POCKETALK® W」  
 【提供会社】ソースネクスト(株)  
 【サービス開始時期】2018年9月7日～  
 【概要】互いに相手の言葉を話せなくても、まるで通訳がいるように対話できる音声翻訳機です。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 74言語（一部言語でNICTを利用）  
 ・想定シーン： 旅行、ビジネス、インバウンド対応 など  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】 <https://pocketalk.jp/business/>



【サービス名】医療機関向けコミュニケーション支援サービス「MELON」  
 【提供会社】コニカミルタ(株)  
 【サービス開始時期】2016年11月～  
 【概要】医療機関での外国人患者とのコミュニケーションを補助するタブレットです。通訳アプリの他医療通訳者とのビデオ通訳や多言語問診票機能も備えています。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、ロシア語、タガログ語、ネパール語  
 ・想定シーン： 医療機関での受付、診察、会計、入院生活全般  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】 <https://www.konicaminolta.jp/melon/>



【サービス名】「多言語音声翻訳ソフトウェア」  
 【提供会社】(株)日立情報通信エンジニアリング  
 【サービス開始時期】2018年9月～  
 【概要】電話音声翻訳ソフトウェアです。お客様のIP電話環境(IP-PBX/SIPサーバー)に本ソフトウェアを搭載したサーバーを追加することで、音声翻訳機能を実現します。翻訳内容を対話形式で表示することで、通話内容を確認しながらコミュニケーションを図る事ができます。  
 ・利用環境： オンライン(オンプレミスでの使用も可能)  
 ・対応言語： 日英、日中、日韓  
 ・想定シーン： 電話による多言語対応  
 ・価格： 有料(初期費用+月額)  
 【問合せ先】  
<http://www.hitachi-ite.co.jp/products/interpreter/index.html>



【サービス名】「みらい翻訳プラットフォーム 音声翻訳APIサービス」  
 【提供会社】(株)みらい翻訳  
 【サービス開始時期】2018年12月～  
 【概要】オンラインのインバウンド対応アプリサービス提供者向けクラウドAPIサービスです。  
 ・利用環境： オンライン  
 ・対応言語： 日本語、英語、中国語等の10言語  
 ・想定シーン： インバウンド向けの会話  
 ・価格： 有料  
 【問合せ先】  
<https://miraitranslate.com/service/voice/>

NICTの翻訳システムを活用した製品やサービスの詳細紹介ページ：[http://gcp.nict.go.jp/news/products\\_and\\_services\\_GCP.pdf](http://gcp.nict.go.jp/news/products_and_services_GCP.pdf)

○ 訪日外国人旅行者の来訪が特に多い観光地等において、公共交通機関の駅等から個々の観光スポットに至るまでの散策エリアについて、ICTも活用して、多言語案内標識や無料エリアWi-Fiの整備、域内の小売・飲食店を挙げたキャッシュレス決済対応等のまちなかにおける面的な取組や、これらと一体的に行う観光案内所や「道の駅」等の機能強化、古民家等の歴史的資源の活用等を集中的に支援し、「まちあるき」の満足度の向上を目指す。あわせて、観光地の災害等の非常時の対応能力の強化を図る。

### ■観光地のゲートウェイとしての外国人観光案内所等の機能強化

○情報発信機能の強化

- デジタルサイネージの整備
- VR機器の整備
- 多言語音声ガイドの整備
- AI・チャットBotの整備 等

○訪日外国人旅行者への対応力の強化

- 無料公衆無線LAN環境の整備
- 多言語翻訳システム機器の整備
- 多言語案内用タブレット端末の整備
- 免税対応端末の整備 等

○観光案内所等の情報提供基盤の強化

- 施設の整備改良
- 案内標識の多言語化
- 洋式トイレの整備
- H P・コンテンツ作成
- 案内放送の多言語化
- 掲示物等の多言語化
- 非常用電源装置の整備
- 情報端末への電源供給機器等の整備 等

○非常時の対応能力の強化

- 施設等の整備改良
- 非常用電源装置の整備
- 情報端末への電源供給機器等の整備 等

### 地域の観光スポットに基づいた散策エリアと一体的整備イメージ

地域要件

以下を含む、訪日外国人旅行者の来訪が特に多い、又はその見込みがある観光地として観光庁が指定するもの

- 外国人旅行者の評価が高い観光地
- 重要な文化財や国立公園が所在する地域
- 国際的なイベント・会議の開催等により、外国人旅行者の来訪が多く見込まれる観光地

補助率 10分の8、2分の1、3分の1

事業主体

- 地方公共団体
- 民間事業者（公共交通事業者等を含む。）
- 航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者
- 協議会等

### ■まちなかの周遊機能の強化（まるごとインバウンド対応）

○まちなかにおける多言語観光案内標識の一体的整備

- ICTを活用した案内標識の整備
- デザインを統一した多言語サイン看板の整備

○無料エリアWi-Fiの整備

- 無料公衆無線LAN環境の整備

○地域の飲食店、小売店等における多言語対応・先進的決済環境の整備

- 多言語翻訳システム機器の整備
- 多言語翻訳用タブレット端末の整備
- 先進的な決済環境の整備
- 免税店電子化対応環境の整備

○公衆トイレの洋式便器の整備及び清潔等機能向上

- 洋式便器の整備及び清潔等機能向上（光触媒タイルの活用等）

### ■「道の駅」インバウンド対応視点化モデル事業

○ レンタカーを利用したインバウンド観光の先進地である沖縄県内の「道の駅」における取組について、全国のモデル事業とすべく重点的に支援

- 外国人観光案内所等の多言語翻訳システム機器等の整備
- 洋式便器の整備及び清潔等機能向上
- 空車・滞車情報の多言語化
- インバウンド向けの体験メニューの開発

※その他、「道の駅」の管理者、運営者、観光関係者、「道の駅」施設内の民間事業者等からなる協議会により策定される計画の内容を含む。

### ■古民家等の歴史的資源を活用した観光まちづくり

文化財・国立公園の周辺地域における歴史的資源のインバウンド整備を支援

- 歴史的観光資源の高質化
- シェアサイクルの導入
- 電線の地中化や軒下・裏配線等の無電柱化
- 古民家等の観光資源化

## 訪日外国人旅行者受入環境整備緊急対策事業

○ 全国各地の観光地において、訪日外国人旅行者がストレスフリーで快適に旅行できる環境を整備するため、地方自治体や民間事業者等が行う外国人観光案内所の機能強化、トイレの洋式化、公共交通機関の移動円滑化、旅館・ホテルのバリアフリー化等の個別の取組を支援する。あわせて、外国人観光案内所等の災害等の非常時の対応能力の強化を図る。

### 地方での消費拡大に向けたインバウンド対応支援事業

- 外国人観光案内所等の整備・改良等及び災害等の非常時対応の強化
- 公衆トイレの洋式便器の整備及び機能向上
- 手ぶら観光カウンターの機能強化
- 多様な宗教・生活習慣への対応力の強化 等

・外国人観光案内所等の整備・改良等及び災害等の非常時対応



・公衆トイレの洋式便器の整備及び機能向上



・手ぶら観光カウンターの機能向上



・多様な宗教・生活習慣への対応力の強化



### 宿泊施設インバウンド対応支援事業

#### ○基本的ストレスフリー環境整備

- ・Wi-Fiの整備
- ・案内表示の多言語化
- ・決済端末の整備



- ・自社サイト多言語化等
- ・ムスリム受入マニュアル作成



#### ○バリアフリー環境整備

- ・トイレのバリアフリー化
- ・手すりの設置
- ・段差解消（エレベーター等）
- ・出入口の改修



### 交通サービスインバウンド対応支援事業

- 多言語表記、多言語案内用タブレット端末の整備
- 旅客施設や車両等の無料Wi-Fi整備
- 旅客施設や車両等のトイレの洋式化及び機能向上
- 全国共通ICカード、QRコード決済等の導入
- 旅客施設や車両等の移動円滑化 等

・多言語表記等



・多言語案内用タブレット端末等の整備



・無料Wi-Fiの整備



・トイレの洋式化及び機能向上



・全国共通ICカード、QRコード決済等の導入



・移動円滑化



### 実証事業

- 災害発生時における外国人観光案内所の初動対応マニュアルの作成
- ナイトタイムエコミー等の新たなニーズに対応した交通サービスの推進に向けた調査 等

#### 補助率

定額、2分の1、5分の2、3分の1、4分の1

#### 事業主体

- 地方公共団体（公務局を含む）
- 民間事業者（公共交通事業者等を含む。）
- 航空旅客ターミナル施設を設置し、又は管理する者
- 協議会等