

おもてなしに使える多言語音声翻訳システム

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。

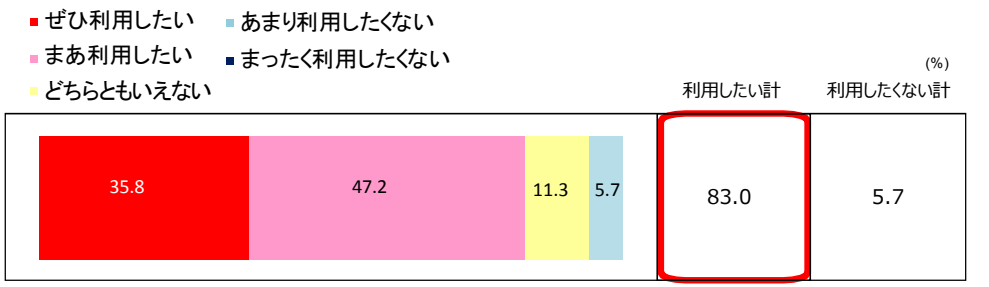
総務省は、多言語音声翻訳システム(翻訳アプリ)の利活用実証を行いました。
その結果、実証参加者の83%から「継続して翻訳アプリを利用したい」と回答いただきました。
また、外国人旅行者と意思疎通が可能になった等、多くの方に有効性を実感いただいています。

利活用実証イメージ



翻訳アプリイメージ

Q. 翻訳アプリを、今後も利用したいと思いますか。
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。

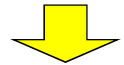


*外国人対応時アプリ利用者ベース

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

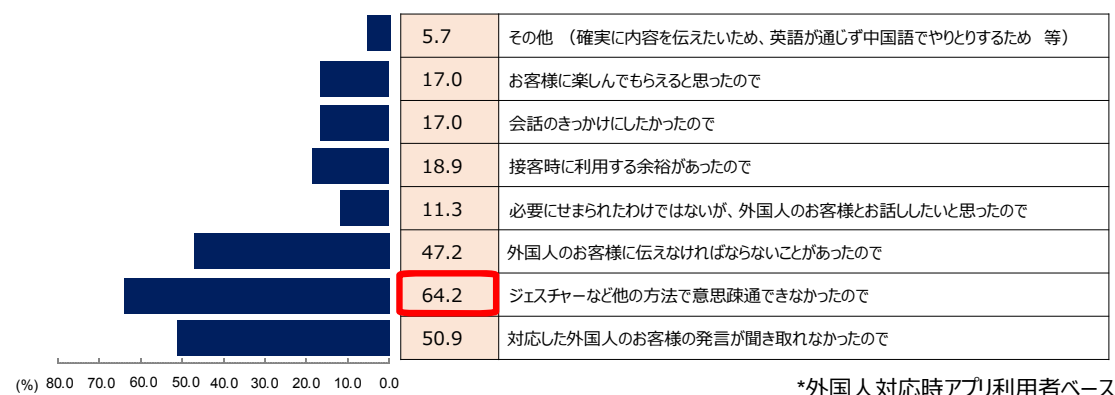
(参考) 音声翻訳アプリの利用者評価の詳細①

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。



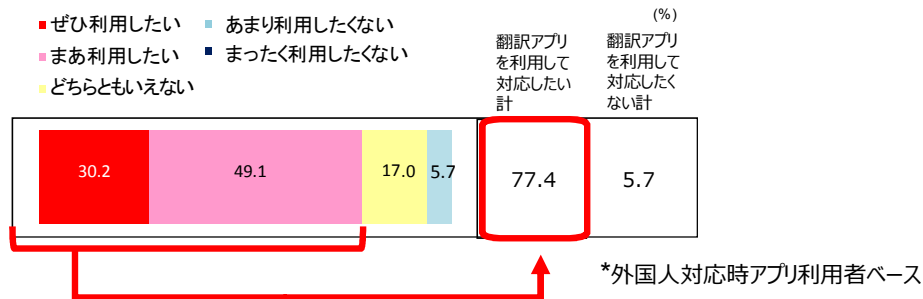
音声翻訳アプリを「持っているだけで、外国人のお客様がきても何とかなるかもしれないという安心感がある」と感じた利用者は70%近くにのぼりました。

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) 音声翻訳アプリの利用者評価の詳細②

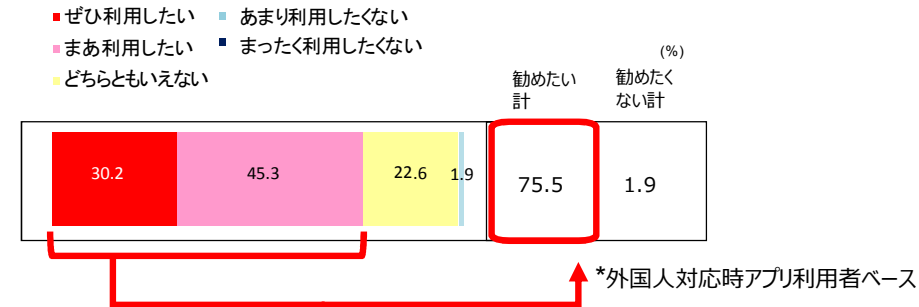
○音声翻訳アプリの積極利用意向

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。

多言語音声翻訳システムを活用した製品・サービス

この「多言語音声翻訳システム」は、スマートフォンアプリ「VoiceTra」でお試しいただけます。

※ 総務省所管の国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)を中心に開発されたシステムで、多言語音声翻訳技術の研究開発の成果を簡単に体験していただけるものとして試験公開中(無料でダウンロード可能)。



【主な機能】
 日本語、英語、中国語
 (簡体字・繁体字)、韓国語を
 はじめ、31言語間の翻訳

(2018年6月現在)



VoiceTraサポートページ : <http://voicetra.nict.go.jp/>

音声翻訳システムの導入を検討の方は、業務用に最適な民間の製品・サービスをぜひご検討ください。

国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)の音声翻訳技術は、様々な民間サービスにも活用されています。

→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

民間サービスのご紹介

●「VoiceBiz」
 多言語音声翻訳サービス
 提供元：凸版印刷(株)



●「NEC多言語音声翻訳サービス」
 提供元：日本電気(株)



●「対面ホンヤク」
 多言語音声翻訳サービス
 提供元：パナソニック(株)



●「どこでも翻訳」
 日英・日中・日韓
 スマートフォンアプリ
 提供元：(株)フィート



●「Fairy I/O TumblerT-01」
 多言語音声翻訳サービス
 向け機器
 提供元：Fairy Devices(株)



●「ili」
 オフライン音声翻訳機
 提供元：(株)ログバー



※民間サービスに関する記載は、2018年6月現在のもので、最新情報および各民間サービスの詳細は、提供元の各社にお問合せください。 4