



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

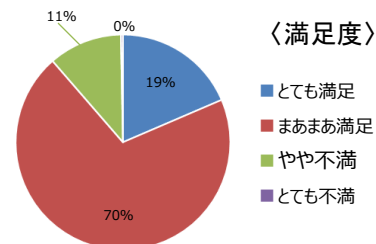
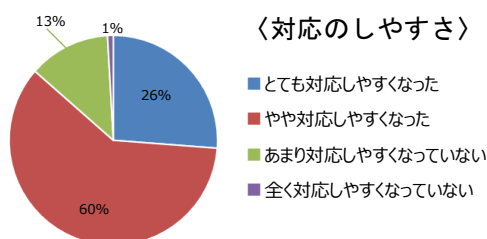
〈検証内容〉・観光関連施設：多言語音声翻訳システムを活用し、実際の訪日外国人旅行者との接客を通して、多言語コミュニケーションが改善されたか、また、その有効性についてアンケート調査を実施
・訪日外国人旅行者：多言語音声翻訳システムを活用した接客時におけるコミュニケーションの成立度、また、システムの利用拡大に伴う訪日時の満足度向上度合いについてアンケート調査を実施

〈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

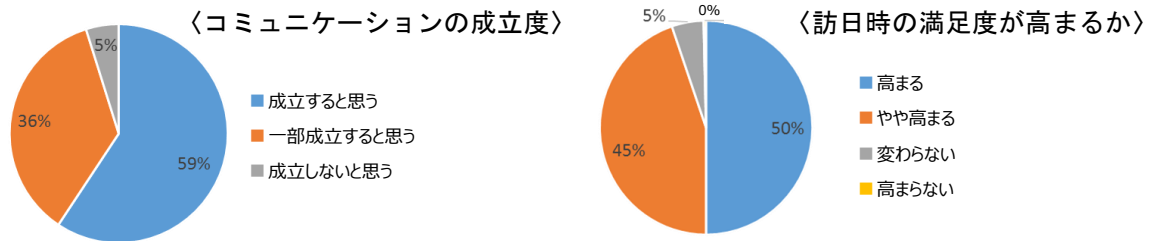
〈観光関連施設：多言語音声翻訳システムによる対応のしやすさ・満足度〉

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