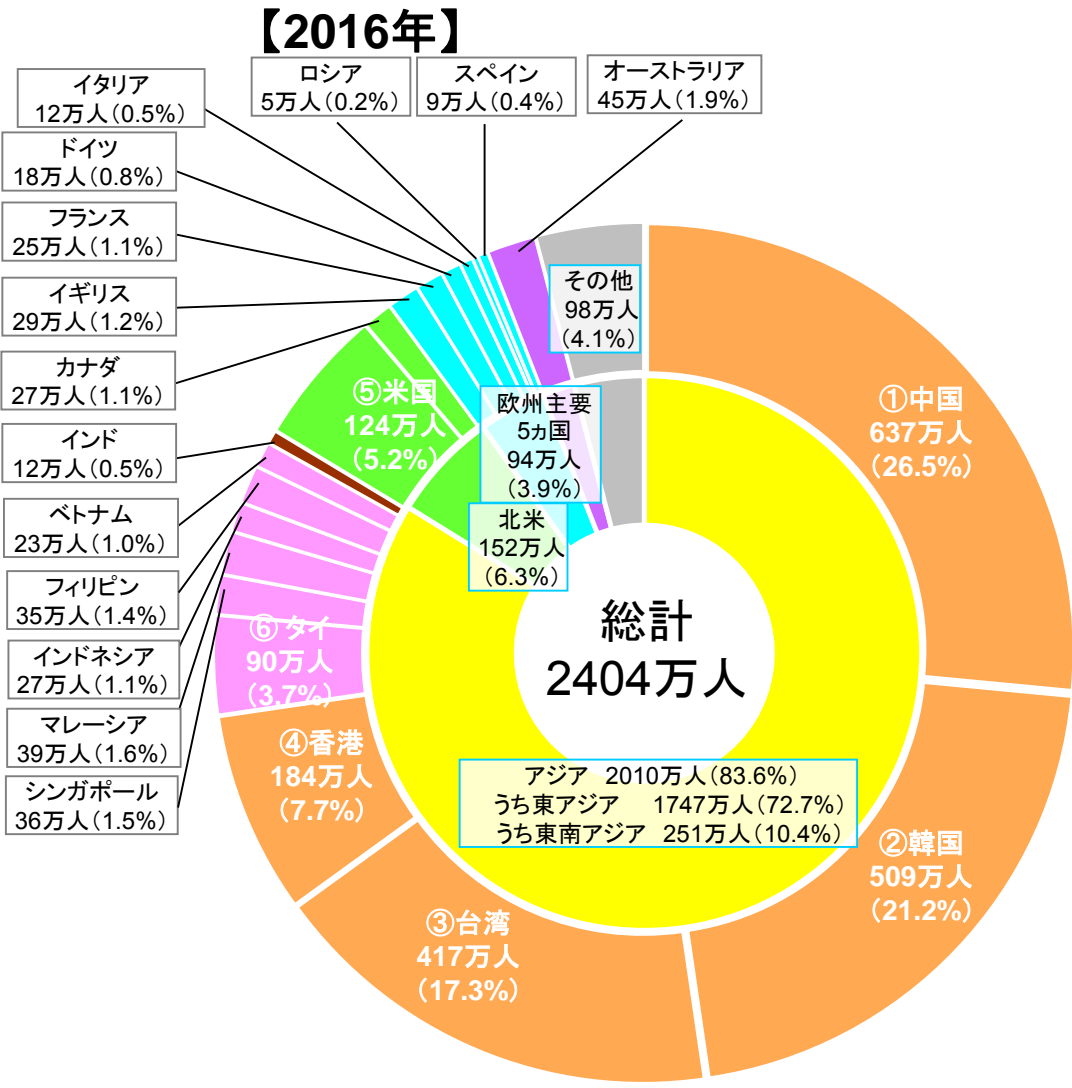
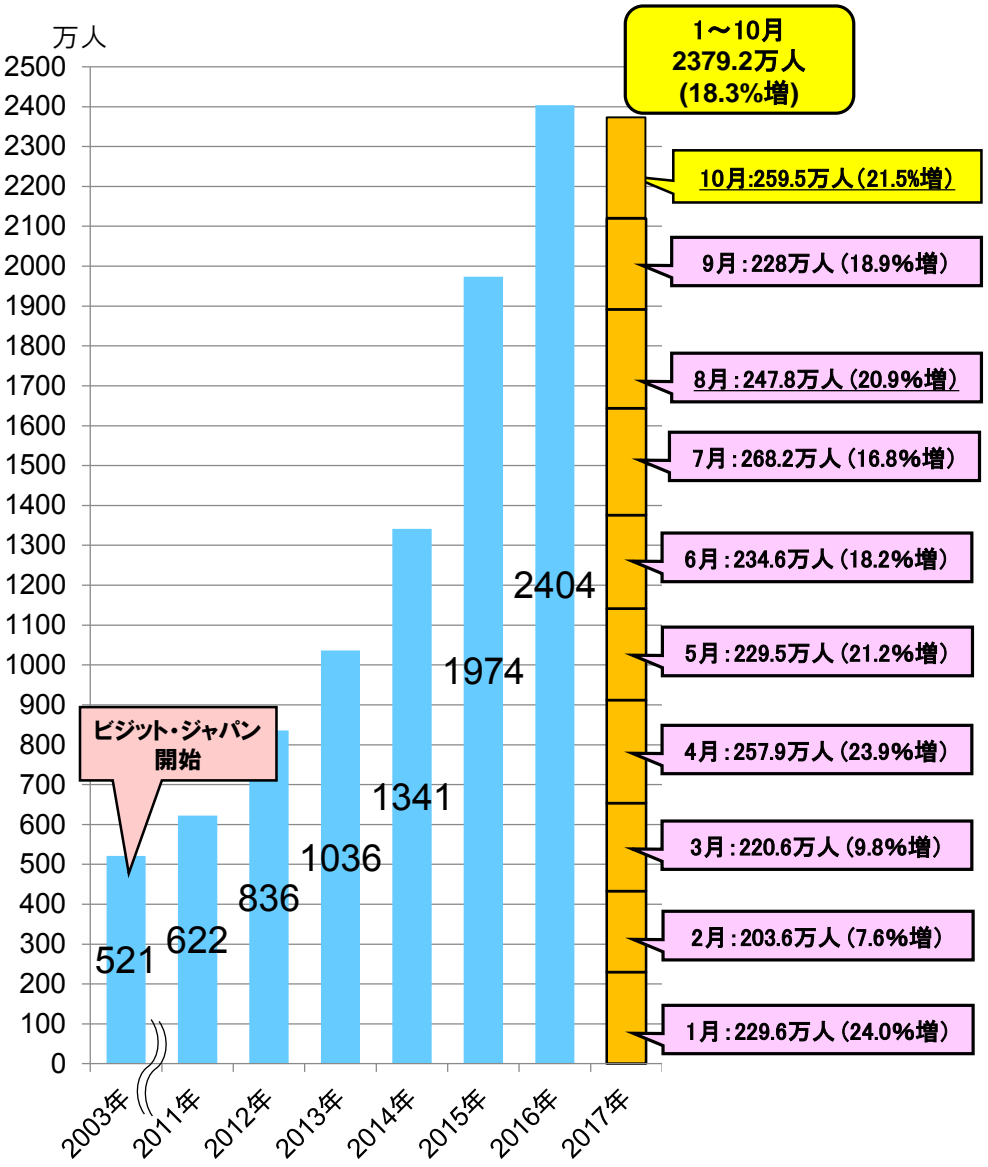


訪日外国人旅行者のための受入環境整備について

平成29年11月17日

観光庁 外客受入担当参事官付

1-1 2017年10月の訪日外国人旅行者数



注) 2016年の値は確定値、2017年1~8月の値は暫定値、2017年9~10月の値は推計値、%は対前年同月比

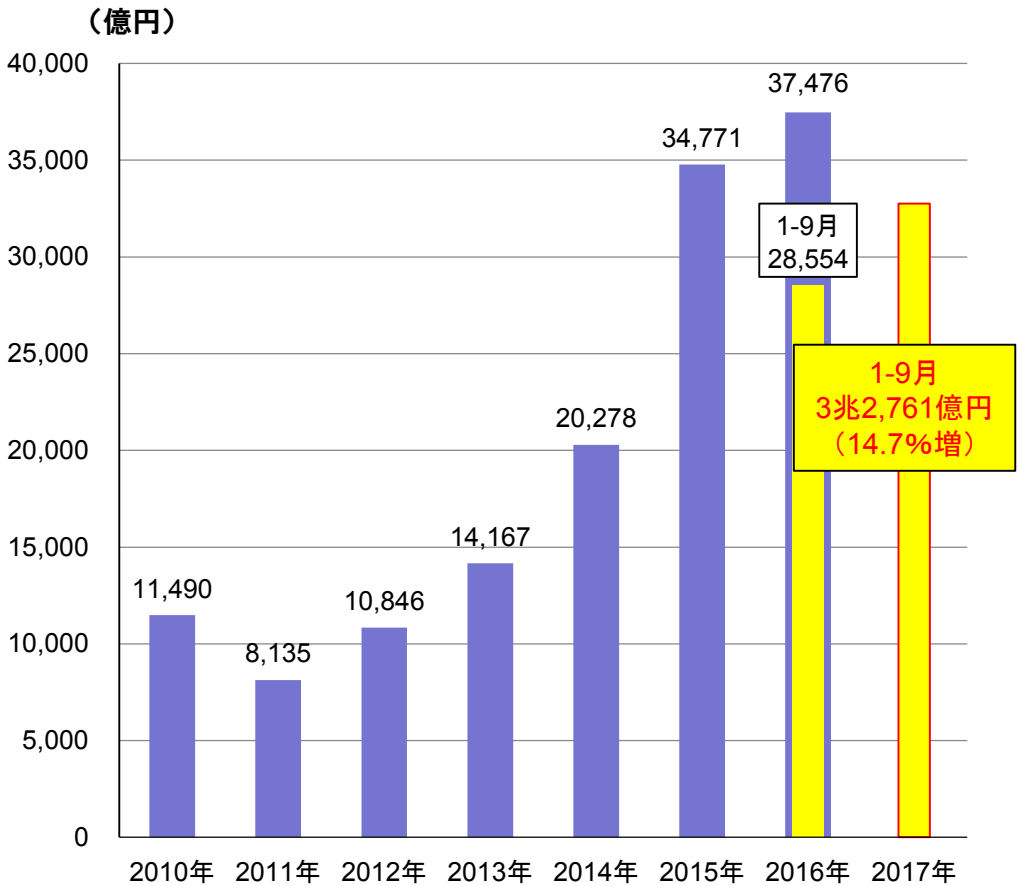
(出典)日本政府観光局(JNTO)

※ ()内は、訪日外国人旅行者数全体に対するシェア
 ※ その他には、アジア、欧州等各地域の国であっても記載のない国・地域が含まれる。
 ※ 数値は、それぞれ四捨五入によるため、端数において合計とは合致しない場合がある。
 ※ 日本政府観光局(JNTO)資料より観光庁作成

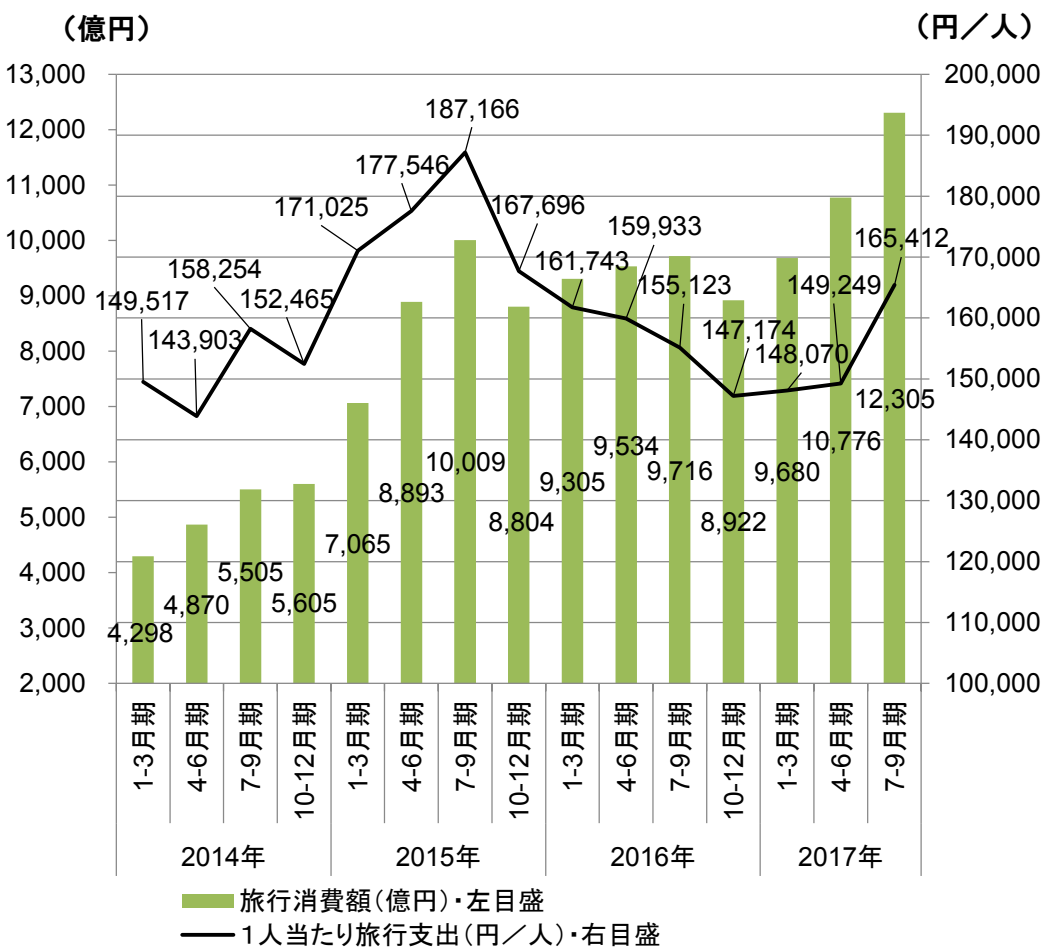
1-2 2017年7-9月期の訪日外国人旅行消費額について

○平成29年7-9月期の訪日外国人旅行消費額は前年同期(9,716億円)に比べ**26.7%増の1兆2,305億円**、訪日外国人1人当たり旅行支出は前年同期(15万5,123円)に比べ**6.6%増の16万5,412円**。

旅行消費額の推移



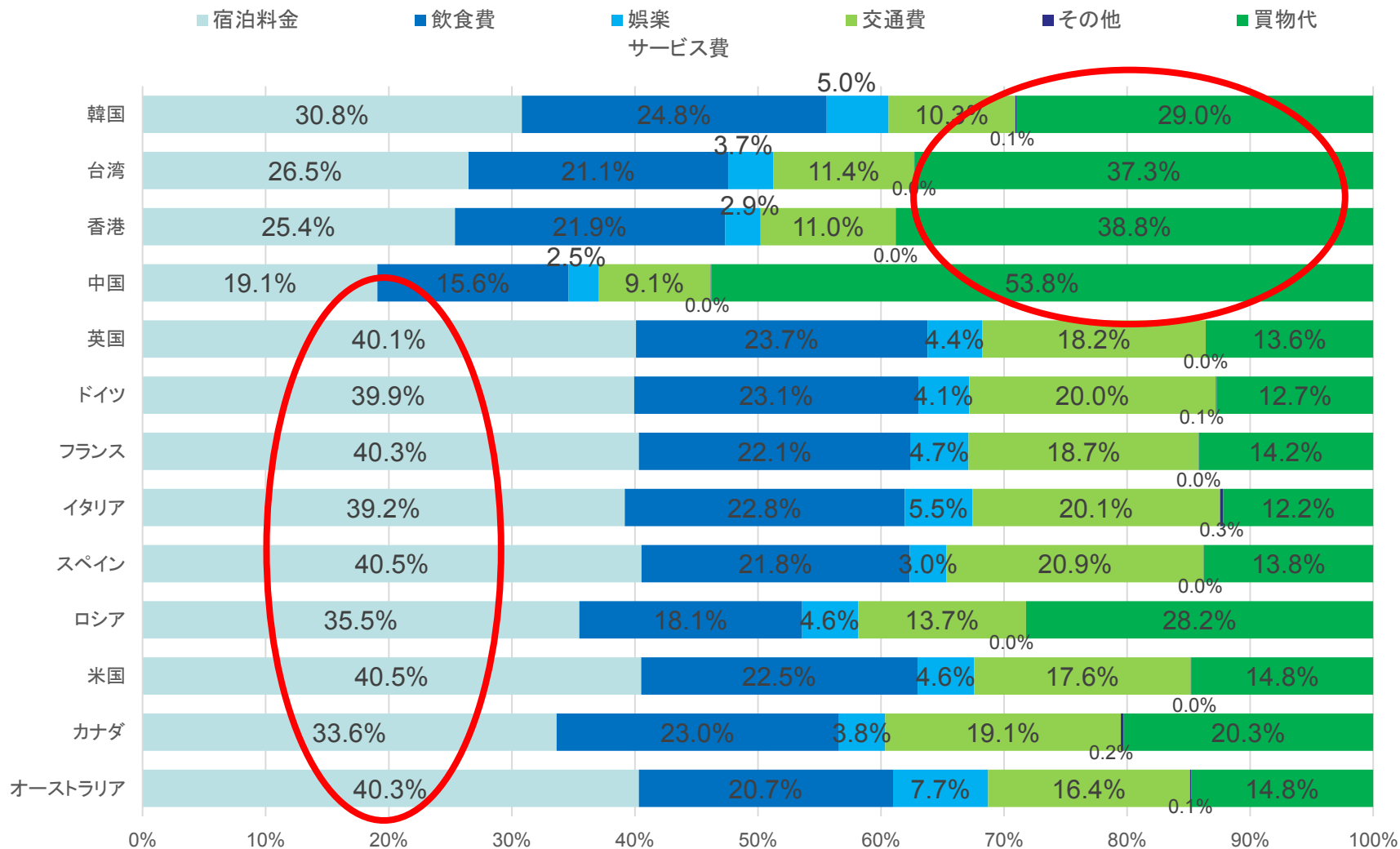
四半期毎の旅行消費額と1人当たり旅行支出の推移



出典：観光庁「訪日外国人消費動向調査」

1-3 1人当たり旅行支出(2016年)

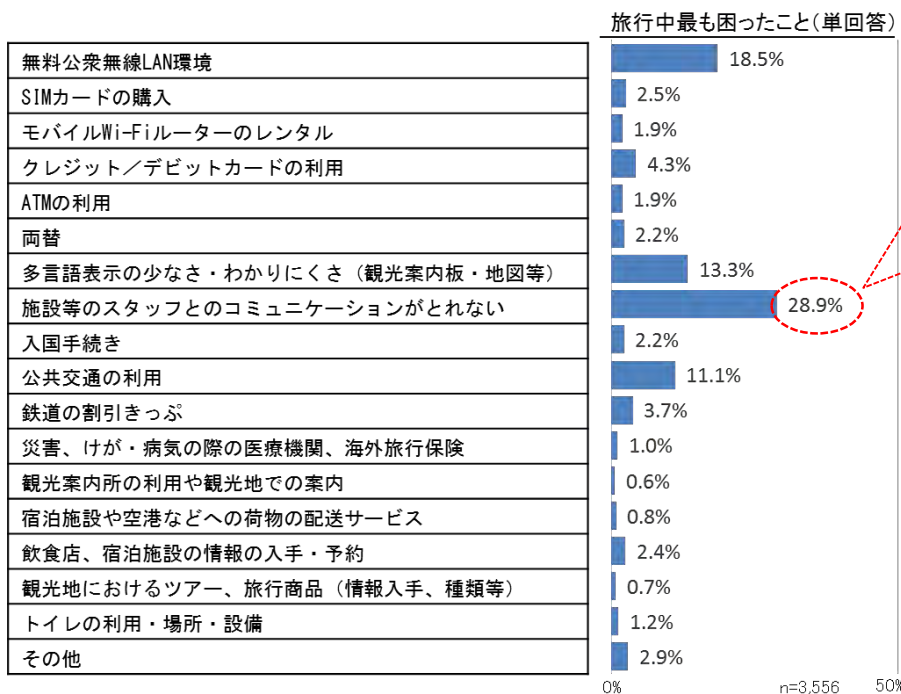
○中国をはじめ、東アジアは「買い物代」のシェアが高い一方で、欧米は「宿泊費」のシェアが高い。



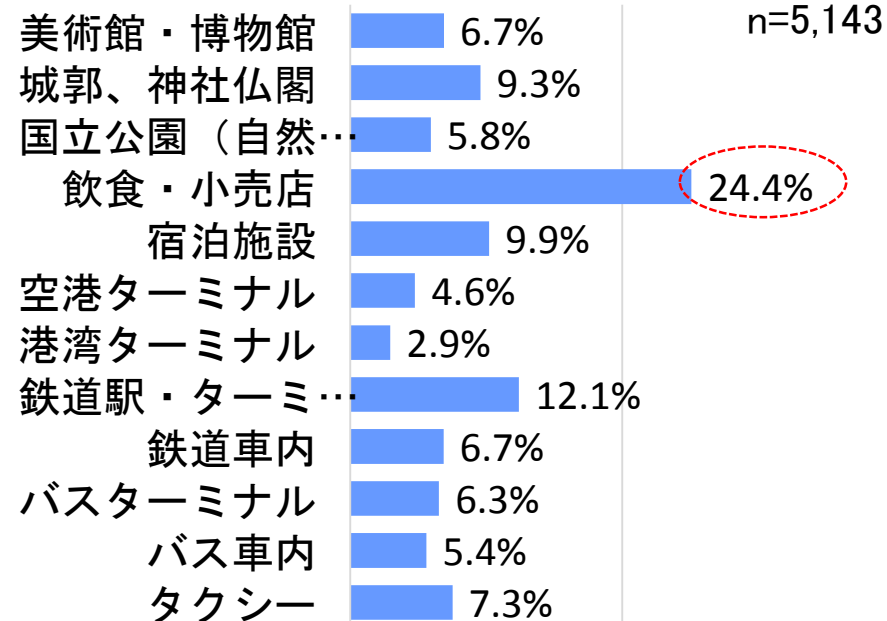
2 「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関するアンケート」調査結果 旅行中に最も困ったこと

- 平成26年度調査において、旅行中最も困ったこととしては「無料公衆無線LAN環境」が30.2%で最も多かった。
- 平成28年度調査において、旅行中最も困ったこととしては「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28.9%で最も多い。

【平成28年度調査】



施設スタッフとのコミュニケーションで特に困った場所 (複数回答)



- 「施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない」場合の困った場所としては、「飲食・小売店」(24.4%)、「鉄道駅・ターミナル」(12.1%)という回答が多い。

3 「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン」概要

「観光立国実現に向けたアクション・プログラム」(平成25年6月観光立国推進閣僚会議決定)に基づき、美術館・博物館、自然公園、観光地、道路、公共交通機関等において、外国人目線に立った共通する多言語対応ガイドラインを平成26年3月に策定。<http://www.mlit.go.jp/common/001029742.pdf>

共通ガイドラインに記載する主な項目・特徴

多言語対応言語の考え方

- 使用言語は、英語を基本とする。
- 「①禁止・注意」「②名称・案内・誘導・位置」を示すものは、英語の併記を行うことを基本とする。
 - ※施設特性や地域特性の観点から、英語以外の表記の必要性が高い施設については、中国語又は韓国語その他の必要とされる言語(例えば、タイ語、ロシア語等)を表記することが望ましい。
- 視覚的な図による表現で内容の伝達を直感的に行うピクトグラムの活用も有効。

具体的な対訳語

○多言語対応言語の代表例として、英語・中国語・韓国語の3言語で、400以上の用語・文例について対訳語を記載。

非常時等の対応

○災害や事故、火災等の非常時や、公共交通機関における異常運行のほか、外国人がケガや病気になった際の初期対応の参考になる基礎的文例を記載。

表記の統一性・連続性を確保しつつ、対応を促進

○実際の標識・サイン等とガイドブック・ウェブサイト等の統一性・連続性を確保すべく、ガイドブックを作成している海外の出版社やネットやアプリ等で情報提供を行う事業者、地図事業者等に働きかけ。

利便性や満足度の向上につながる重要な視点

○多言語表記の推進のみをもって足りるのではなく、現場の職員一人一人が多言語対応の意義を十分認識し、自己の意識を高めることで、真の「おもてなし」ができるよう、多言語対応教育の実施と意識の浸透が重要。

<例：英語の表記方法>

(例1)成田空港

Narita Airport

英語表記の基本原則 (ローマ字+英訳)

(例2)月山

Mt. Gassan

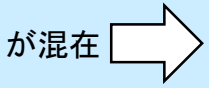
「月」を切り離しても意味をなさないため、全体をローマ字表記した上、外国人旅行者に意味等を正しく伝えるため「山」の部分の英訳も重ねて付記することが望ましい。

(例3)清水寺

Kiyomizu Temple

Kiyomizu-dera

Kiyomizu-dera Temple



Kiyomizu-dera Temple

に統一

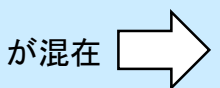
「寺」を含めた「清水寺」全体が不可分の固有名詞として広く認識されていることから、道を尋ねられた際等でも円滑なやりとりができるよう、全体をローマ字表記した上、外国人旅行者に意味等を正しく伝えるため「寺」の部分の英訳も重ねて付記することが望ましい。

(例4)温泉

Onsen

Hot Spring

Spa



Onsen に統一

温泉については、Hot SpringやSpa等、他に一定の対訳語もあるが、日本固有の温泉文化を正しく表すOnsenとの表現が、海外発行のガイドブックを含め、既に世界的に広く定着しているため、Onsenに統一。

4-1 「多言語コールセンター導入の手引き」

都道府県等が発注主体となっている訪日外国人旅行者向け「多言語コールセンター」の実態を調査

「多言語コールセンター導入の手引き」 平成29年8月

都道府県向けに、多言語コールセンターの導入にあたっての「手引き書（周知資料）」を送付

ポイント

多言語コールセンターを未導入の地域は、導入事例を参考として、取り入れやすい形態での導入が望まれます。その際、**県単位ではなく広域観光周遊ルート単位で導入することも一つの方向性**です。

■ 導入事例

※詳細は「導入の手引き」で紹介

	提供範囲	ポイント
事例① 東北観光推進機構	広域（7県）	県レベルでなく広域レベルでサービス提供することで効率的に運営している
事例② せとうちDMO	広域（7県）	問い合わせ内容をトラブルに限定して、広域レベルでサービスを提供している
事例③ 京都府（京都市）	地域 （京都・滋賀・奈良）	外国人旅行者の多い地域が設置したコールセンターに、他の未導入地域が参画している
事例④ 沖縄県	県	外国人旅行者からの電話に対応し、通訳のみならず観光案内も兼ねている

■ 参考となる事例の区分

多言語コールセンター導入状況、外国人旅行者来訪数に応じて、各事例を参考にしましょう。

		導入状況	
		未導入	導入済み
外国人旅行者来訪数	少	事例① 東北 事例② せとうち	事例③ 京都
	多	事例③ 京都	事例④ 沖縄

未導入の地域は、事例①、②の広域レベルや、事例③の既存地域への参画事例を参考としてください。

4-2 参考①:多言語コールセンターとは

多言語コールセンターとは

「訪日外国人旅行者」や「訪日外国人旅行者の訪れる施設等」向けに、電話通訳業務等を提供する多言語対応サービス。

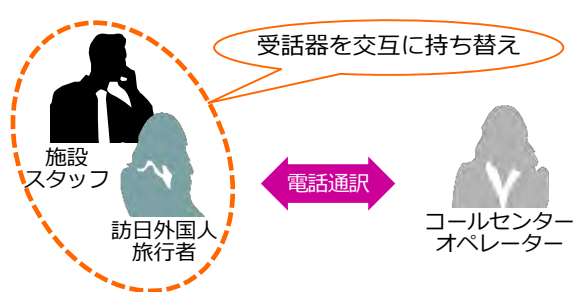
電話通訳業務 …… 電話を通じてオペレーターが会話を通訳する業務

電話通訳業務

(例①) 別地点の2者の会話を電話通訳



(例②) 同一地点の2者の会話を電話通訳



■施設等での活用事例

「飲食店で、メニューの説明を求められたが、外国語でうまく説明できない」

→コールセンターに電話をして、代わりに説明してもらう

「宿泊施設で、チェックイン時に予約内容より多い人数で来店され、追加料金がかかる旨を説明したいが、外国語でうまくできない」

→コールセンターに電話をして、代わりに説明してもらう

現在、各都道府県等が契約主体になって、こうした業務を発注している事例が増えています。

(参考) 電話通訳業務のほかに、以下のような業務を付随して行っている事例もあります

(例) 翻訳業務 …… 文章を翻訳(外国語⇒日本語または日本語⇒外国語)

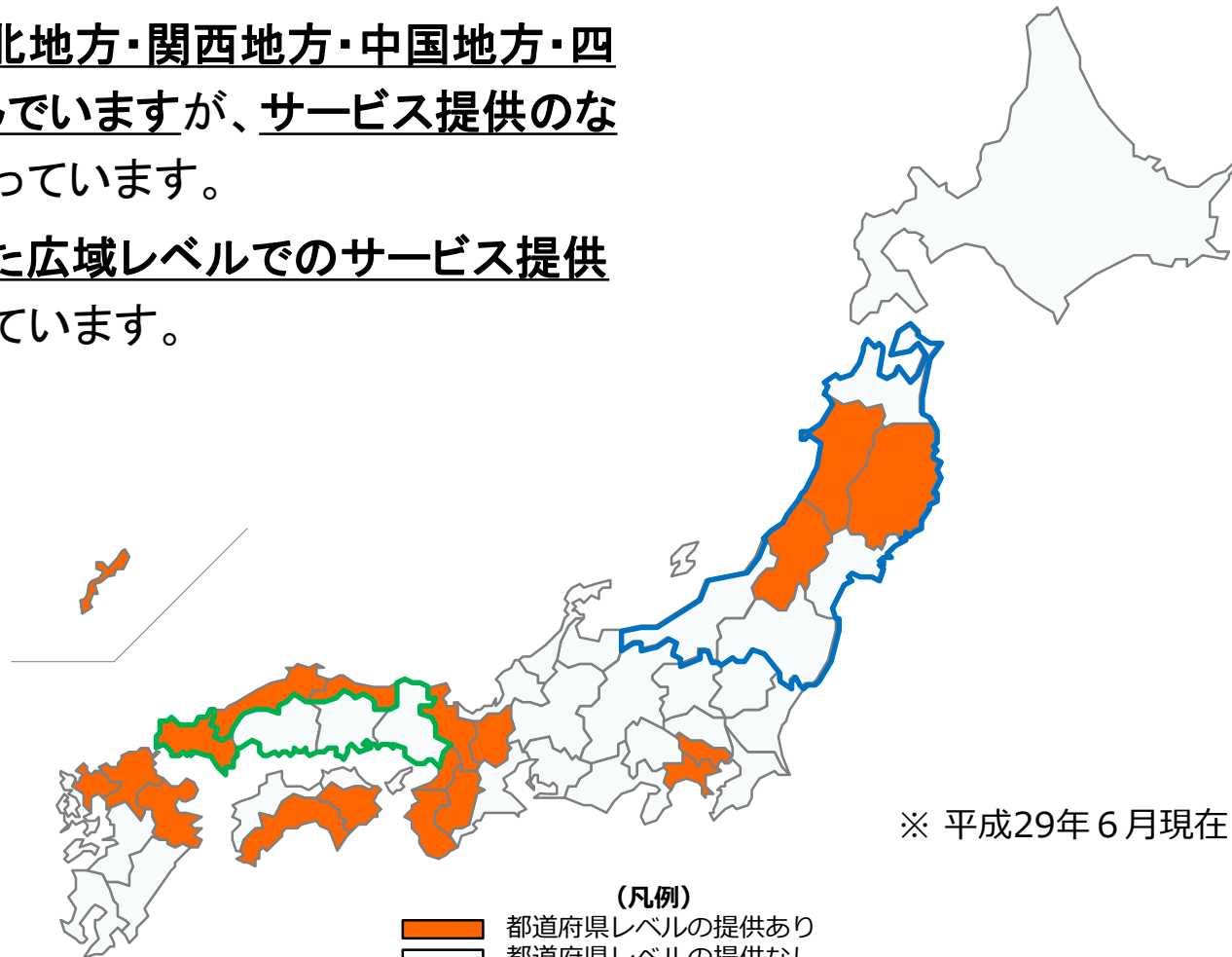
電話対応業務 …… 外国語での問合せ電話をコールセンターが代理で対応

メール対応業務 …… 外国語での問合せメールをコールセンターが代理で対応

4-3 参考②：多言語コールセンターの提供状況

全国の広域・都道府県レベルの多言語コールセンター提供状況

- 多言語コールセンターは東北地方・関西地方・中国地方・四国地方を中心に導入が進んでいますが、サービス提供のない都道府県も多い現状となっています。
- また、都道府県の枠を超えた広域レベルでのサービス提供も一部地域において開始しています。



※ 平成29年6月現在

広域提供多言語コールセンターの対象地域

#	東北広域サービス	#	瀬戸内広域サービス
1	青森県	1	兵庫県
2	岩手県	2	岡山県
3	宮城県	3	広島県
4	秋田県	4	山口県
5	山形県	5	徳島県
6	福島県	6	香川県
7	新潟県	7	愛媛県

- (凡例)
- 都道府県レベルの提供あり
 - 都道府県レベルの提供なし
 - 広域レベルの提供あり(東北)
 - 広域レベルの提供あり(瀬戸内)

(北方領土を含む一部の離島は本地図では割愛)

5-1 多言語音声翻訳システム（アプリ「VoiceTra」）

- 情報通信研究機構（NICT）では、多言語音声翻訳システムの社会実装を促進させるために、スマートフォンアプリ「VoiceTra」を開発。最新バージョンを2015年10月に公開。
- 最新バージョンは、タイ、インドネシア、ベトナム、ミャンマー、スペイン、フランス語の旅行会話の翻訳精度を英・中・韓と同等レベルに向上するとともに、英・中・韓については駅名などの固有名詞を充実するなど、機能を拡張。

機能

31言語間の翻訳、うち22言語は音声入力、16言語は音声出力が可能



**週末は予定がありますか？
(Do you have any plans for this weekend?)**

言語	入力		出力	
	音声	テキスト	音声	テキスト
日本語	✓	✓	✓	✓
中国語	✓	✓	✓	✓
韓国語	✓	✓	✓	✓
ウルドゥ語(パキスタン)		✓		✓
シンハラ語(スリランカ)		✓		✓
トルコ語	✓	✓	✓	✓
ネパール語	✓	✓	✓	✓
ヒンディ語	✓	✓	✓	✓
モンゴル語		✓		✓
インドネシア語	✓	✓	✓	✓
タイ語	✓	✓	✓	✓
フィリピン語		✓		✓
ベトナム語	✓	✓	✓	✓
マレー語	✓	✓	✓	✓
クメール語(カンボジア)	✓	✓	✓	✓
ミャンマー語	✓	✓	✓	✓
ラオ語(ラオス)		✓		✓
アラビア語		✓		✓
英語	✓	✓	✓	✓
イタリア語		✓		✓
オランダ語	✓	✓		✓
スペイン語	✓	✓		✓
デンマーク語		✓		✓
ドイツ語	✓	✓		✓
ハンガリー語	✓	✓	✓	✓
フランス語	✓	✓		✓
ポーランド語	✓	✓	✓	✓
ポルトガル語	✓	✓	✓	✓
ポルトガル語(ブラジル)	✓	✓	✓	✓
ロシア語	✓	✓		✓

QRコード



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

5-2 通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現

平成30年度多言語音声翻訳システム利活用実証事業（案）

概要

最新の調査では、訪日外国人旅行者の不満項目として、日本語以外でのコミュニケーションがとりにくいことが最大の課題となっており、課題解決のためにはVoiceTra等に代表される多言語音声翻訳システムの普及が有効な手段として期待されている。

上記を踏まえ、訪日外国人旅行者が観光地を訪れた際、安心して満足のいく案内サービスを受けることができるよう、接客場面で多言語音声翻訳システムを活用した、広域観光周遊ルート of 拠点地域内の多言語コミュニケーション力を強化する実証事業を実施する。なお、実証事業の実施に当たっては、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が外国人旅行者の接客現場等において、同システムの民間企業の製品・サービス導入が進むよう開発した試用版アプリ「VoiceTra」（無料）を活用する。

事業イメージ

【対象エリア】

広域観光周遊ルート各11ルートの広域観光拠点地区4～5箇所程度を想定。

【対象施設】

交通事業者（空港、鉄道、バス、タクシー、レンタカー、港）、観光案内所、旅館・ホテル、免税店、飲食店、観光施設等、訪日外国人観光客と対面機会がある施設を選定予定 *赤字対象施設は数量のバランスよく選定することが必須

【VoiceTra活用イメージ】

