

多言語推進フォーラム

～【情報発信】「平常時・発災時・コロナ禍における多言語での情報発信」～

講師：株式会社ぐるなび LIVE JAPAN 企画部 事業推進セクション長 寺岡 真吾氏

令和2年12月23日、一年延期となった東京2020大会の開催を見据え、一年延withコロナ時代の多言語対応の取組を紹介する「多言語対応推進フォーラム」が開催されました。「情報発信」を切り口としたオンラインセミナーでは、株式会社ぐるなびLIVE JAPANの寺岡真吾氏によるセミナーが行われました。

セミナーでは、訪日外国人向け情報サービス「LIVE JAPAN PERFECT GUIDE」を手がける寺岡氏が、訪日外国人の視点に立って、訪日外国人の日本旅行をより豊かにするために必要な情報発信について話されました。

訪日外国人へのアンケートにおいて、「飲食店で料理を選び注文する時」、「飲食店を選ぶ時」、「食べ方の説明を受ける時」に、3人に1人が日本の多言語表示やコミュニケーションで困った経験があると回答しています。日本語に不慣れな外国人にとって、日本語表記のみの飲食店の場合、どのような店舗なのか、そこでは何が食べられるのか、などの判断がつかえません。外国人の視点に立ち、安心して利用してもらえるように多言語表記の工夫が必要となります。

コロナ禍の訪日外国人対応として、LIVE JAPAN PERFECT GUIDEでは、「新型コロナウイルス感染症予防対応 対訳集」のダウンロードができます。この対訳集には、間隔を置いて並ぶことや、マスク着用のお願などの「新しい生活様式」に関する取組など、約60種類のテキストを8言語で紹介しています。こうしたサービスを活用することで、店内における情報発信を充足させることができます。

また、外国人が目的の店や商品を探す際には、スマートフォンなどで写真を見せ、尋ねてくることから、店側が写真や動画で外国人向けに情報発信をすると、外国人にとって検索しやすくなり、日本での旅がより快適になると寺岡氏は話しました。

新型コロナウイルス感染症対策についての取組を、事前に知りたいと答える訪日外国人も多くいます。LIVE JAPAN PERFECT GUIDEの検索サイトでは、施設の基本情報と詳細情報のほかにこうした外国人目線の情報を掲載することで、店側が外国語で案内をする手間を省けるようになっています。さらに、イベント・クーポンなどの5000項目の観光情報をあらかじめ5言語に翻訳し、それらを選択して入力するだけで、施設ページに反映されるシステムを開発しました。同サイトでは、この機能をベースにして、新型コロナウイルス感染症に関する12項目の取組を5言語に翻訳して、ピクトグラムとともに掲載できるようになっています。さらに、店側で撮影した動画を素材に、1分程度の新型コロナウイルス感染症対策動画として編集・作成するサービスも行っています。この動画をYouTubeにアップすることで、SNSによる情報発信にも活用することができます。

訪日外国人は災害時の情報発信についても不安を感じています。その対策として多言語化した「災害情報一元化サイト」を構築し、GPSによる現在地周辺の自治体防災情報にも確認しやすい工夫を加えました。

このように、withコロナ時代はもとより、平常時も、そして発災時においても、「情報を多言語化・動画化して言語の壁を越えて発信する」ことで「訪日外国人のストレスフリー」が実現します。これは、「事業者の生産性」の向上にもつながります。点の情報を面として束ねて発信することで生まれる安心感や信頼感が、観光消費の拡大につながるとして寺岡氏は講演を締めくくりました。



(令和3年1月作成)

