

外国語アナウンスアプリ「USENおもてなしキャスト」が、国内で初めて観光庁の「伝わる表現」用語集に標準対応

USEN-NEXT GROUPの株式会社USEN（以下、「USEN」という。）は、商業施設や宿泊施設、公共施設および自治体向けに多言語アナウンスアプリ『USEN おもてなしキャスト』を提供しています。このサービスに標準搭載されている防災関連の英語、中国語、韓国語のアナウンスが、令和3年3月に観光庁が作成した「災害等の非常時における『伝わる表現』用語集」の翻訳内容に対応しました。国内、初の試みです。

国内で使用されている災害用語や避難行動などをそのまま翻訳しても、訪日外国人旅行者にとっては、「災害時取るべき行動」が分からないといった重要な課題がありました。そこで、観光庁はこれまでに多言語化されていた用例などについて、「災害時取るべき行動」を具体的かつ簡潔に伝わるよう表現を見直し、新型コロナウイルス対応のための用例などを新たに追加するなど、在日外国人対応でも活用可能な「伝わる表現」での用語集を多言語化し、「災害時等の非常時における『伝わる表現』用語集」を作成しました。

USENおもてなしキャスト（防災）は、火災・地震・津波・風水害・停電・雷・避難訓練・消防訓練・コロナ対策などの豊富な防災アナウンス集を標準搭載したiPad向けの多言語アナウンスアプリです。放送設備を切り換えることなく、タブレットにソフトをダウンロードするだけで利用できます。日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語の4言語でアナウンスすることができ、インフォメーションでよく使われるフレーズ約50種類を標準搭載しており、原稿作成、収録、編集、翻訳、登録などの手間を掛けることなくすぐに利用することができます。アナウンス内容のカスタマイズや、言語選択も可能です。また、音のユニバーサルデザイン化システム「OMOTENASHI GUIDE」アプリを利用すると、アナウンス内容をスマートフォン上に文字表示させることができます。



施設内で非常事態等が発生した場合、館内放送で「従業員の指示に従い避難を開始してください」とアナウンスを流せば、同時に利用者のスマートフォンにアナウンスと同内容のテキストが表示され、アナウンスの途中でも、テキストで内容の全文確認することができます。また、テキストは利用者の設定した言語（日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）で表示させることができます。賑やかな場所でもテキストなので確認しやすいといったメリットがあります。

USENの広報担当者は、「観光庁の『伝わる表現』用語集に対応したことで、『依頼する翻訳会社ごとに意見が違っていたので、標準化できた意味は大きい。同時に、翻訳基準ができたことで見直すきっかけになると感じている。』『コロナ対策アナウンスも含めた対策例文が多く参考になった。』『これまでは英語でのみ対応していたが、英語の翻訳を見直す予算で中国語と韓国語も含めた4言語対応に対応できて助かった。』など多くの利用者の反応がありました。」と話しています。

また、今後については、「平成30年に消防庁が策定し、公表した『外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達及び避難誘導に関するガイドライン』では、

デジタルサイネージやスマートフォンアプリ等の活用などによる避難誘導等の多言語化、文字等による視覚化、障害など施設利用者のさまざまな特性に応じた対応が求められていることから、大規模施設はもちろん、対応が

あなたの施設は大丈夫？
大規模施設はもちろん、**小規模施設**でも対応は**急務**となります

- Before -
外国語アナウンスに対応していない

地下2階で発生した火災は無事鎮火しました。

遠くまで伝えられない
多言語が聞れない
不安・困惑
分からない

- After -
外国語アナウンスに対応済

The fire on B2 has been put out successfully.

簡単に伝えられて安心
安心・安全
簡単に伝えられて安心
分かりやすくて安心

急務となる各種の小規模施設へも周知したいと考えています。」としています。さらに「タブレットの特徴を生かして、耳の不自由な方向けの新機能や、オリジナルのアナウンス作成機能などを標準搭載していくことで、国内の公共施設、商業施設、大型施設などへの最適化と、バリアフリー・インバウンド対応を備えた、どなたにも使いやすいサービスを展開したい。」と話しています。

※「災害等の非常時における『伝わる表現』用語集」については、以下のURLから確認できます。

URL : https://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000339.html

問い合わせ先

株式会社USEN USEN SOUND Lab. インバウンド対策推進G

電話 : 03-6823-7097

H P : https://www.usen.com/portal/omotenashi_cast/