

Special Report

1 3

訪日外国人の波は全国へ

言葉の壁はITでクリア 多言語で「おもてなし」

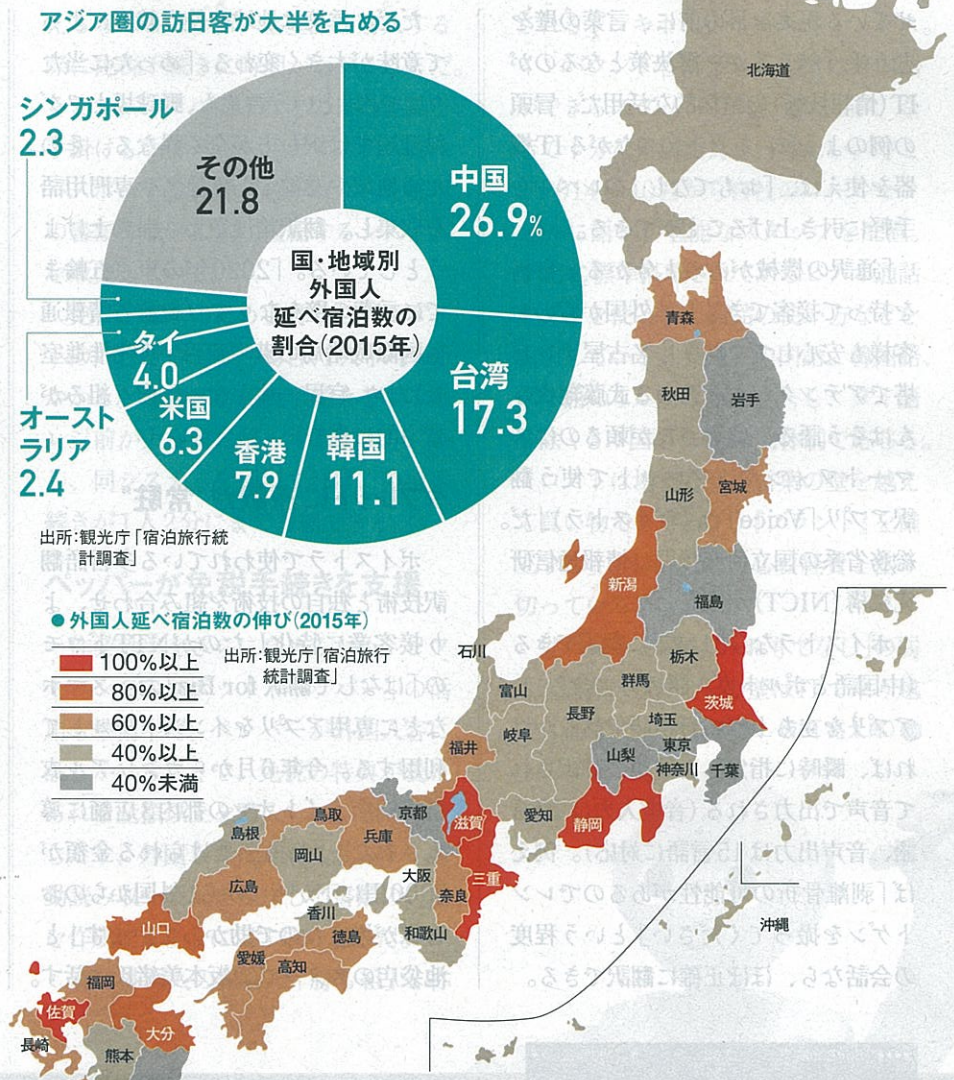
訪日外国人数が2000万人を超えようとする日本で、言葉の壁がより深刻さを増す。でも、安心して下さい！スマホが1台あれば、31言語で「おもてなし」はできる。リクルート、NTTドコモ、ぐるなびなどが提供するITサービスを活用すれば恐るるに足らず。

必ずにすんだから、子供とい...
時は助かるよ」。米海軍佐世保基地に勤務するジェームスさんはほほ笑む。基地からクルマで20分ほどの位置にあるハウステンボスは子供たちのお気に入り。7月上旬の週末も友人の家族と一緒に訪れた。8人と大人数だっ

たが、昼食時に並ばずに席に通された。秘密は入り口に設置された端末にある。人数などをタッチパネルで入力するとクーポン入りの整理券が発行される。英語でも操作できるので、外国人にも好評だ。「Air ウェイト」と呼ぶこの端末を提

供しているのはリクルートライフスタイルだ。ハウステンボスでは10の飲食店が導入しており、何組待ちかなどの混雑状況はパーク内のデジタルサイネージにも表示される。これなら待ち時間を有効に活用できる。ステーキレストラン「ロード・レー

■ハウステンボスを訪れたジェームスさん家族ら。クーポン付きの整理券を利用して、ランチタイムも並ばずにレストランに入店できた。整理券を発行するリクルートのAirウェイト。英語で操作できる(今秋には中国語と韓国語にも対応)■名古屋テレビ塔では情報通信研究機構が開発した多言語翻訳アプリ「ボイストラ」が活躍。アテンダントの武藤さん(右)はスウェーデンから来たイリジンさんに付近の観光スポットを説明した



ウ」の縄本伸一店長は「ランチタイムの混雑解消につながるので助かる」と笑顔を見せる。整理券には周辺の土産物屋などのクーポンも印刷されているので、送客効果も期待できる。

銀行の窓口などにも整理券を発行する機械が置かれているが、1台100万円程度と安くない。Air ウェイトはiPadなどと小型のプリンターの組み合わせで使えるため、初期費用は10万円程度に抑えられる。

送客効果に注目してAir ウェイトを導入したのが富岡製糸場だ。世界遺産に登録されたことで観光客はたくさん押し寄せたが、周辺の商業施設は期待していたほど潤わなかった。そこで2015年からAir ウェイトの利用を開始。混雑時には整理券を兼ねたクーポンを配ることで、「地域で年3000万円の経済波及効果を生み出した」(リクルー

トライフスタイルの渡瀬弘文Air ウェイトプロデューサー)という。待ち時間の解消と周辺施設の活性化を同時に成し遂げた。

多様な外国人客が地方へ

日本政府観光局(JNTO)によると、2015年の訪日外国人数は1973万人に達した。政府は「2020年に4000万人」という野心的な目標を掲げているが、今後の伸びは地方にかかっている。

上の地図は都道府県別の外国人宿泊日数の伸びを示したものだ。赤い色の

自治体ほど伸び率が高い。東京や大阪などの大都市圏に比べて、地方の方が伸び率が高いことが分かる。

観光立国を目指す上で課題となるのは、外国語のできる人材が不足していること。とりわけ地方ではその傾向が強い。しかも、英語だけでは十分とは言えない。日本にやってくる人の国籍が多様化してきているからだ。

上の円グラフで示した通り、中国・台湾・韓国だけでも半数を超え、ビザが緩和されたタイやベトナムからも旅行者が急増している。こうした非英語圏の国や地域からやってくる人の中には英語が不慣れな人も少なくない。多様な外国人客が日本全国に押し寄

せている現実を目の前に、言葉の壁をどう乗り越えるか。解決策となるのがIT(情報技術)の積極的な活用だ。冒頭の例のように、ネットにつながるIT機器を使えば、「おもてなし」のレベルを手軽に引き上げることができる。

「通訳の機械があると分かる自信を持って接客できるし、外国からのお客様も安心してくれる」。名古屋テレビ塔でアテンダントを務める武藤翔衣さんはそう語る。武藤さんが頼るのはスマートフォンやタブレットで使う翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」だ。総務省系の国立研究機関、情報通信研究機構(NICT)が開発した。

ボイストラなら31言語に翻訳できる(中国語とポルトガル語の方言含む)。アプリを立ち上げて日本語で話しかければ、瞬時に指定した言語に翻訳されて音声で出力される(音声入力は19言語、音声出力は15言語に対応)。例えば「剥離骨折の可能性があるのでレントゲン撮ってください」という程度の会話なら、ほぼ正確に翻訳できる。

ただ、言葉は地域や使う状況によって意味が大きく変わる。「めったに当たりません」という言葉も、野球場とフグ料理屋では訳し方が全く異なる。そのため地域や業種ごとに地名や専門用語を収集し、翻訳精度をより引き上げようとしている。「2020年の東京五輪までに言葉の壁をなくす」(総務省情報通信国際戦略局の荻原直彦・研究推進室長)ため、官民一体となった取り組みが精力的に進む。

タブレットに通訳が“常駐”

ボイストラで使われている多言語翻訳技術と独自の技術を組み合わせ、より接客業に特化したのがNTTドコモの「はなして翻訳 for Biz」だ。スマホなどに専用アプリをインストールして利用する。今年6月からカジュアル衣料専門店ライトオンの都内3店舗に導入された。「免税を受けられる金額が5000円に下がってから、外国からのお客様が増えたので助かっています」と池袋店のスタッフ、坂本美緒氏は話す。

同店の場合、訪れる外国人は台湾からの客が多い。英語なら会話できるスタッフでも、台湾の言葉にはなじみが薄い。買い物代金が免税額を超えているか確認を求められた時などに重宝しているという。7月から、無印良品の数十店舗でも順次利用が始まっている。

使い慣れたアプリも外国語対応していると便利だ。東京・浅草のお好み焼き店「浅草 つる次郎」ではLINEの通訳機能を必要に応じて使っている。友人同士のチャットと同じように、日本語を入力すると外国語に翻訳して表示される。使い方を新たに覚えなくても、外国人客と必要なコミュニケーションが取れるので便利だ。

つる次郎ではウェブサイトやメニューも英語・中国語(簡体字と繁体字)・韓国語の4言語に翻訳している。ぐるなびが提供する「ぐるなび外国語版」を活用した。メニュー名を日本語で選択すれば、4言語に自動で翻訳してくれる。今では、1日に外国人客が5~10組来るようになった。

遠隔地にいる通訳を呼び出し、外国人とコミュニケーションできるサービスも登場した。沖縄県浦添市にある浦添総合病院では、NECが提供する「通訳クラウドサービス」を2014年12月に導入した。

最大のメリットは「通訳の顔が見える安心感にある」(同病院のシステム管理課、上野孝生課長)。外国人患者が同院を訪れた際には、受け付けのスタッフや看護師がタブレットに映し出された通訳を介しながら容体や服用してはいけない薬の有無を尋ねている。

NECのサービスは現在、英語や中国語など5カ国語に対応している。料金は月間の利用頻度などによって変わってくるが、例えば病院には月額9万円から提供している。語学が堪能なスタッフを雇うよりもはるかにコストが低い。また24時間いつでも利用できるため、約100の法人や自治体がNECと契約している。今後3年で契約数を10倍に増やすことが当面の目標だ。

外国人観光客に大きなストレスを与

えるものの一つが、土産品を購入する際に免税手続きに時間がかかることだ。そこで、バーコードなどの自動認識を手掛けるサトーホールディングスではパスポートを自動で読み取り、免税用の書類作成を大幅に短縮するシステムを販売している。

免税手続きのため手書きでパスポートの内容を書き写す場合、1人平均8分かかる。団体客が免税手続きをするとレジ前が大混雑に陥ってしまう。しかし、同システムを利用すれば、免税手続きが1人2分にまで短縮できる。

ペッパーが免税手続きを支援

作業効率をさらに高めるため、ソフトバンクのロボット「ペッパー」の活用も準備中だ。ペッパーが外国人客に話しかけることで、免税の特典が受けられる金額以上を購入しているか確認したり、外国人客自らパスポートの自動読み取り装置を操作して書類の一部を作成するように促す取り組みだ。訪日外国人の集客で「勝ち組」と称

されるドンキホーテホールディングス。インバウンド客が多い店舗には外国語ができるスタッフを置いているが、全店で十分な外国語対応は難しい。そこで2014年10月から自社のコールセンターに語学が堪能なスタッフを配置。iPadに標準搭載されているビデオ通話アプリを使って、商品の使い方などを説明している。英語、中国語、韓国語、タイ語の4カ国語をカバーし、タイ語を除く3カ国語は24時間体制で応じる。コストは増えるが、「言葉の壁を越えて買い物できるという『ブランド』を確立する」(同社)ための必要経費と割り切っている。

世界に誇る日本の「おもてなし」の弱点は言葉の壁だ。その壁はITで乗り越えられる。(水野 孝彦、坂田 亮太郎) 〓



言葉の壁をITで越える

●LINEの翻訳アプリとNECの通訳サービス



東京・浅草のお好み焼き店「浅草 つる次郎」では外国人客とのコミュニケーションに「LINE英語通訳」を活用(中央写真の左側が浜田圭二店長)。右はNECが提供する「通訳クラウドサービス」の利用例。日本人と外国人がそれぞれ画面上の通訳に話しかければ、意思が疎通できる

作業時間を8分から2分に短縮

●サトーホールディングスの免税手続き支援システム



東京・表参道の皮製品店「dan genten 表参道ヒルズ店」ではシステム導入で免税手続きの作業時間が1人当たり8分から2分に短縮できた。団体客の対応に効果を発揮している。さらに同店では「ペッパー」を期間限定で試験導入した

