

東北運輸局と東北総合通信局が連携し、「明日の日本を支える観光ビジョン」に掲げる外国人旅行者の誰もが一人歩きできる環境の実現に向けた取組の一環として、東北地域における外国人旅行者への対応幅を向上させる目的として、平成29年度に多言語コミュニケーション強化推進実証事業を実施したのでその概要を以下のとおりお知らせします。

事業概要

【事業主体】

東北運輸局
東北総合通信局



【事業実施期間】

平成29年9月～平成30年2月

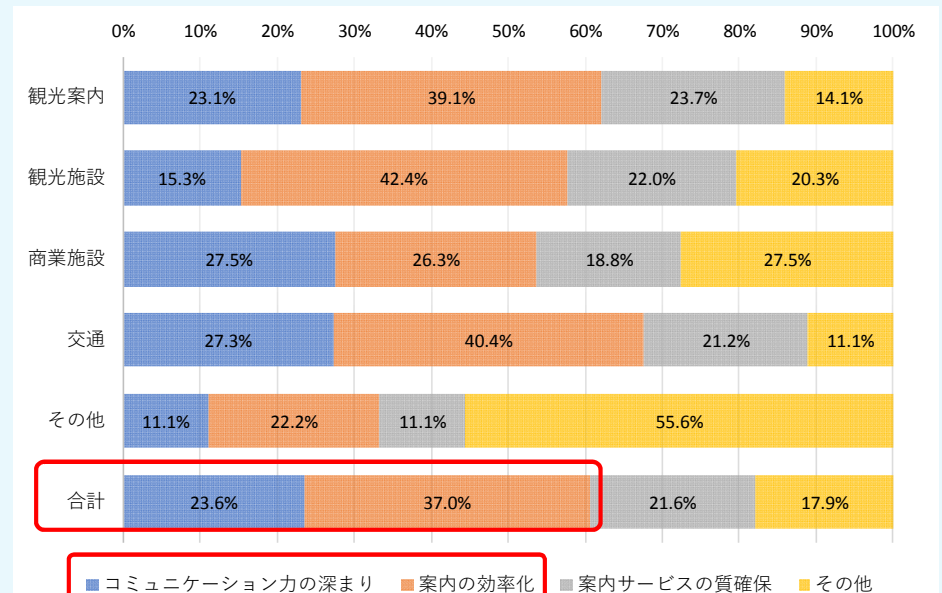
【取組概要】

- 広域観光拠点地区を重点とし、県毎に偏りなく、空港、駅、交通事業者、観光案内所、旅館・ホテル、免税店、飲食店等、外国人旅行者と対面機会のある約100箇所の施設を選定し、VoiceTraをインストールしたタブレット端末を無料貸し出し
- VoiceTraを活用した多言語コミュニケーション力の強化並びに機能改善に向けた使用感アンケートの実施
- VoiceTra利用に関するコールセンターの設置
- VoiceTra利用説明会の実施(各県にて実施)

VoiceTraの利点として感じたことは。(複数選択)

- ・「案内の効率化」(37%)、「コミュニケーション力の深まり」(23.6%)の順に多かった。
- ・商業施設については、他と傾向が異なり、「コミュニケーション力の深まり」がトップで、次に「その他」が多かった。
- ・「その他」の理由は、「多国籍のお客様に対応できる安心感があった」「会話の練習ができた」「欲しい商品のヒントが得られた」等の自由記述があった。

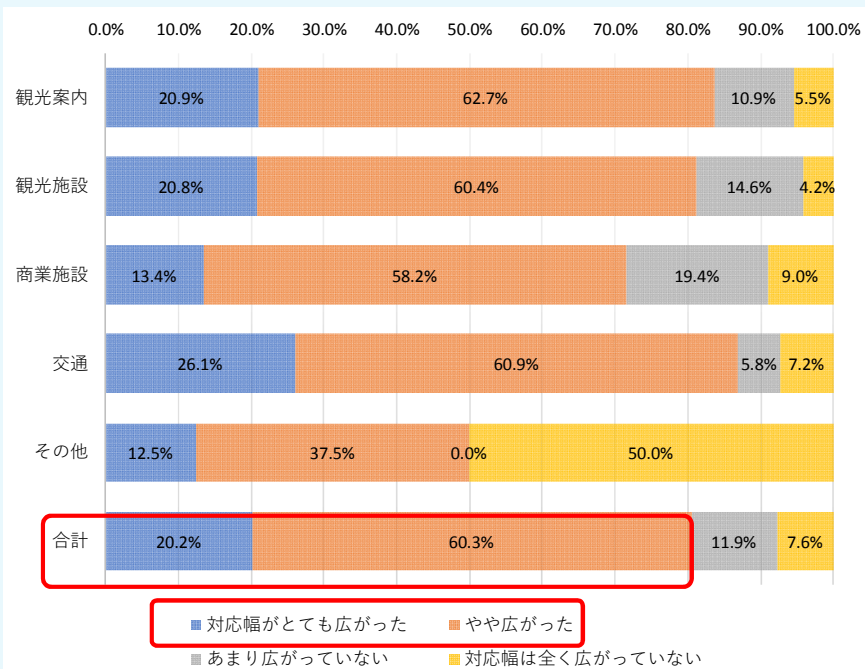
(図)VoiceTraを活用することの利点(n=403※)



VoiceTraを利用することで、訪日外国人旅行者への対応度は変わりましたか。

- ・参加施設の80.5%で「対応の幅がとて広がった」「やや広がった」の回答であった。
- ・施設別では、交通において、「対応幅がとて広がった」とする回答が多かった。

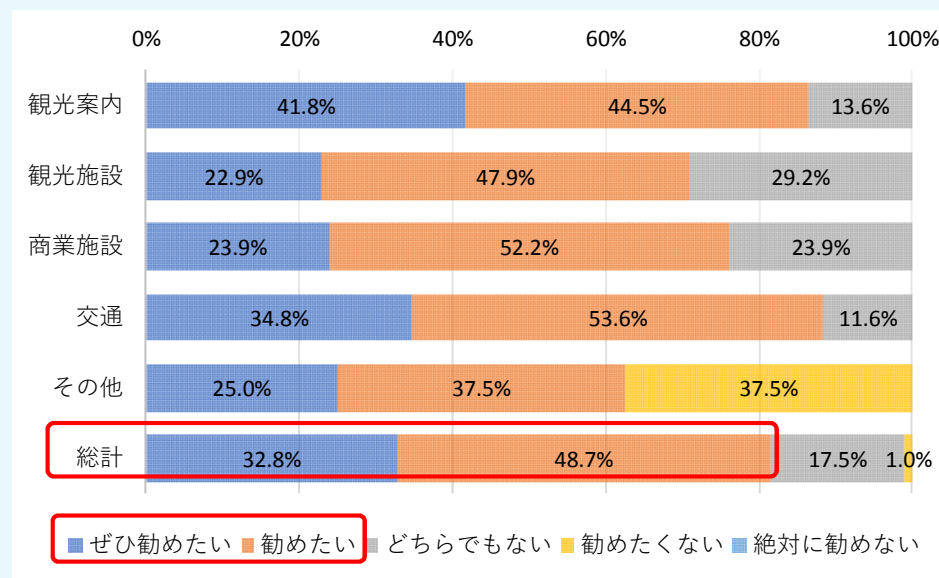
(図)VoiceTraを活用することの利点(n=403※)



VoiceTraを他の人にも勧めたいですか。

- ・参加施設の81.5%が「他の人(施設)に勧めたい」の回答であった。
- ・施設別では、交通、観光案内施設の順に高かった。
- ・勧めたい理由としては「使いやすい」「簡単に利用できる」「簡単な会話に適している」等があった。

(図)VoiceTraの利用の他者への勧奨(n=302※)



※2017年9月から2018年2月にて毎月1回(合計6回)実施のアンケート調査における回答数合計