

多言語対応の取組報告書

—東京 2020 大会に向けて—



東京都

目次

第一部 東京 2020 大会に向けた多言語対応の取組

はじめに.....	1
1 多言語対応協議会における取組.....	2
（1）多言語対応協議会の概要.....	2
（2）多言語対応の基本的な考え方.....	8
（3）3分科会及びプロジェクトチームの取組等.....	9
（4）ポータルサイトの運用.....	16
（5）フォーラムの開催.....	17
（6）多言語対応表示・標識等に関する調査の実施.....	29
（7）その他の主な取組.....	31
2 ICT等を活用した取組.....	37
（1）VoiceTra の実証協力.....	37
（2）多言語小型翻訳機の活用検証.....	42
（3）ICT 技術動向視察会.....	44
（4）多言語放送システムの整備.....	45
3 東京 2020 大会時の多言語対応.....	49
（1）案内表示・ピクトグラム等.....	49
（2）ボランティア.....	49
（3）情報発信.....	50
（4）多言語小型翻訳機の整備.....	50
（5）多言語放送システムの運用.....	52
4 《寄稿文》ニュースにならない多言語化.....	57
—東京 2020 大会に向けた多言語対応を振り返って—.....	57

第二部 2021(令和3)年度 多言語対応表示・標識等に関する調査報告

調査目的.....	61
1 事業者の多言語対応の取組状況調査.....	62
（1）調査内容.....	62
（2）調査結果.....	65
（3）調査結果の経年比較（参考）.....	75
2 多言語対応の取組状況に関する外国人の意識調査.....	77
（1）調査概要.....	77
（2）調査結果.....	79
3 調査結果まとめ.....	94
巻末 参考資料.....	96

第一部

東京 2020 大会に向けた多言語対応の取組

第一部

東京 2020 大会に向けた多言語対応の取組

はじめに

昨年夏に開催された、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会は、コロナ禍において、史上初めての 1 年延期、無観客の大会となりました。そのため、海外からの観戦客や観光客の方々に来日いただくことは叶わず、街中で「2020 年オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた多言語対応協議会」の取組を発揮することはできませんでした。しかしながら、競技会場、選手村、メインプレスセンターなどには、選手や関係者の方々が、オリンピックでは約 4 万 4 千人、パラリンピックでは約 1 万 4 千人、世界中から訪日し、活動しました。そこでは、ボランティアの活躍はもちろんのこと、英語やピクトグラムを用いた案内サイン、翻訳アプリなどの ICT 技術も活用して、様々な多言語対応の「おもてなし」をすることができました。

2013 年に東京都が開催都市に選ばれてから、大会に向けた多言語化の検討が始まり、2014 年には官民一体となって取り組むために、本協議会が発足しました。協議会では、日本語と英語のほか、1964 年東京オリンピックで誕生し進化を続けているピクトグラムによる対応等を「多言語対応の基本的な考え方」として、駅や道路、ホテル、小売店など、街中の多言語化を推進してきました。そして、8 年に及ぶこれらの取組は、着実に東京・日本に広がってきたと感じています。

本報告書は、様々な主体との連携のもとに進めてきた、協議会の活動の軌跡と東京 2020 大会期間中の取組を、大会のレガシーとして、多くの方々に広くお伝えするために作成したものです。東京・日本における、多言語対応の発展と関係する全ての方々の今後の取組に、本報告書が一助となることを願っています。

最後に、関係各位のますますのご活躍をお祈りするとともに、これまでのご支援・ご協力に改めて感謝申し上げます。

2022 年 3 月

2020 年オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた多言語対応協議会

1 多言語対応協議会における取組

(1) 多言語対応協議会の概要

ア 目的

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京 2020 大会」という。）の開催に向け、都市力の向上のために欠くことのできない多言語対応の強化・推進のため、国の関係行政機関、関係地方公共団体、政府関係機関、民間団体及び企業等がそれぞれの取組に係る情報を共有するとともに、基本的方向の確認等により相互に連携・協働して取り組むことを目的として「2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会（以下「多言語対応協議会」という。）を設置した。

イ 設置年月日

2014 年 3 月 19 日

ウ 座長

東京都副知事

内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局長

エ 構成員

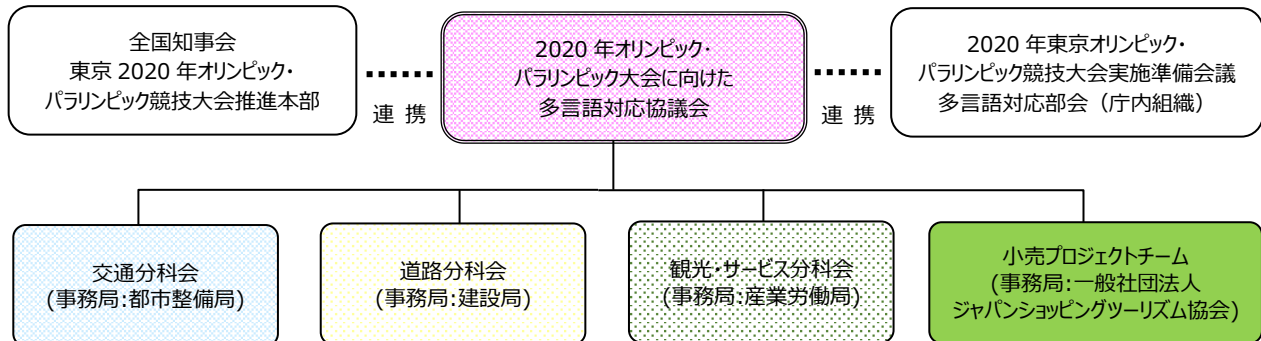
68 機関・団体（2021 年 12 月 20 日現在）



【順不同】

オ 体制

多言語対応協議会の円滑な運用を補助し、特定の議題について調査及び検討を行うため、協議会に交通分科会、道路分科会、観光・サービス分科会を、小売業について広く意見を聴取し、調査及び検討を行うため小売プロジェクトチームを設置した。



カ 開催実績

2014年3月19日に第1回多言語対応協議会を開催し、2021年12月20日までに計11回開催した。第3、5、7～10回は、「多言語対応・ICT化推進フォーラム」（第10回は「多言語対応推進フォーラム」に改称）を同時に開催した。

多言語対応協議会では、第1回に「多言語対応の基本的な考え方」を策定し、第2回以降は3分科会及びプロジェクトチームの進捗報告や構成員の取組事例報告等の情報共有の場として年1回開催し、多言語対応を推進してきた。また、3分科会及びプロジェクトチームは「多言語対応の基本的な考え方」を基に「取組方針」及び「ガイドライン」を策定し、各分野の特性に応じた多言語化を推し進めた。

東京2020大会終了後の第11回（最終回）では、大会のレガシーとして「多言語対応の基本的な考え方」を各分野で継承し活用していくことを確認し、協議会を閉会した。



第9回多言語対応協議会

【多言語対応協議会開催実績一覧】※肩書は全て当時のもの

◆第1回 2014年3月19日 東京国際フォーラム

- ・「多言語対応の基本的な考え方」を策定（P8参照）
- ・取組事例発表〔群馬県、さいたま市〕

＜第1回開会挨拶要約＞

○舛添東京都知事

食や伝統文化、治安の良さなど東京、日本が持つ多くの魅力を外国からお見えになる方々にお伝えしたい。そのためには言葉のバリアーをできる限り取り除いていくことが必要。

2020年は、東京のみならず、日本のオリンピック・パラリンピックとして、その効果を広く関東圏、ひいては日本全国に波及させていく。



左から平田事務局長(座長)
舛添知事、前田副知事(座長)

○平田内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局長

外国のお客さまを受け入れる環境整備に向けて今回の協議会を契機に、東京都をはじめ、関係自治体と国、更には民間と国、関係自治体と一緒に取組む行政の新しいモデルケースとして、しっかりと取り組んでいきたい。

◆第2回 2014年11月26日 東京国際フォーラム

- ・各分科会が検討結果を取りまとめ、交通、道路、観光・サービスの各分野における取組方針を策定
- ・取組事例発表〔総務省、国土交通省、東京都、山梨県、横浜市、東京商工会議所、日本小売業協会、日本ホテル協会〕

◆第3回 2015年7月22日 東京国際フォーラム

- ・総務省との共催により、多言語対応の先進的取組事例に関する講演、多言語対応に資する最新のICTの動向などを紹介
(多言語対応・ICT化推進フォーラム同時開催 P17参照)

◆第4回 2015年12月22日 東京国際フォーラム

- ・各分科会から進捗状況を報告
- ・取組事例発表〔内閣府、観光庁、気象庁、東京都、神奈川県、千葉県、長岡市、奥多摩町、日本百貨店協会、日本旅行業協会〕
- ・多言語対応ICT展示



左から平田事務局長(座長)、遠藤オリンピック・パラリンピック担当大臣
舛添東京都知事、秋山副知事(座長)

◆第5回 2016年12月20日 ベルサール東京日本橋

- ・各分科会から進捗状況を報告
- ・リオ2016大会視察報告
(多言語対応・ICT化推進フォーラム同時開催 P19参照)



左から平田事務局長(座長)、山本副知事(座長)

◆第6回 2017年6月16日 ※書面開催

- ・小売プロジェクトチーム(以下「小売PT」という。)を設置

◆第7回 2018年1月30日 ベルサール東京日本橋

- ・各分科会、小売PTから進捗状況を報告
- ・構成団体取組状況調査結果の報告
- ・取組事例発表〔総務省、経済産業省、東京都〕
(多言語対応・ICT化推進フォーラム同時開催 P21参照)



左から平田事務局長(座長)、猪熊副知事(座長)

◆第8回 2018年12月20日 有楽町インフォス（現：東京スポーツスクエア）

- ・各分科会、小売 PT から進捗状況を報告
- ・小売業の多言語対応ガイドラインを策定
- ・平昌 2018 大会視察報告
- ・取組事例発表〔農林水産省、国土交通省、観光庁
北海道、東京国際空港ターミナル株式会社、
東日本旅客鉄道株式会社、日本ホテル協会〕

（多言語対応・ICT 化推進フォーラム同時開催 P23 参照）



小売業の多言語対応ガイドライン



◆第9回 2019年12月24日 東京国際フォーラム

- ・各分科会、小売 PT から進捗状況を報告
- ・「令和元年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」中間報告
- ・取組事例発表〔総務省、国土交通省、観光庁、横浜市、公益財団法人東京オリンピック・
パラリンピック競技大会組織委員会、東日本旅客鉄道株式会社、日本百貨店協会〕

（多言語対応・ICT化推進フォーラム同時開催 P25参照）



左から多羅尾副知事(座長)、平田事務局長(座長)

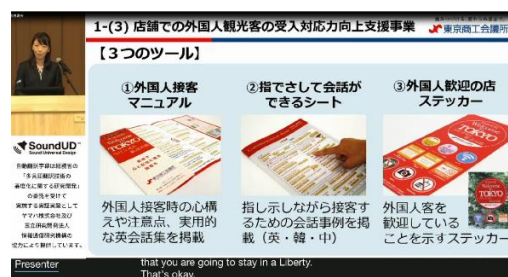
◆第10回 2020年12月23日 ※オンライン開催（同時翻訳字幕の実証実施）

- ・各分科会、小売 PT から進捗状況を報告
- ・都有施設等への多言語放送システムの整備状況報告
- ・取組事例発表〔総務省、観光庁、東京商工会議所、東京国際空港ターミナル株式会社〕

（多言語対応推進フォーラム同時開催 P27 参照）



左から多羅尾副知事(座長)、平田事務局長(座長)

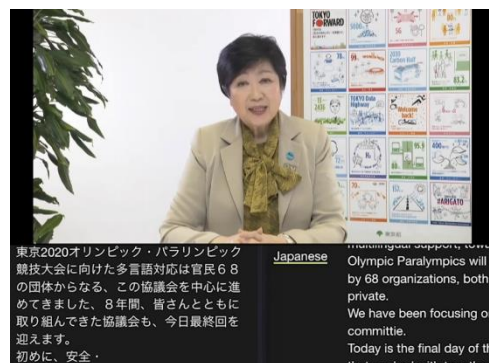


オンライン配信画面（下部に英語字幕を表示）

◆第 11 回 2021 年 12 月 20 日 ※オンライン開催（同時翻訳字幕の実証実施）

＜小池知事挨拶要約＞ビデオメッセージ

東京 2020 大会に向けた多言語対応は、官民 68 団体から成るこの協議会を中心に進めてきた。安心・安全な大会の開催にご協力いただいた皆様に感謝申し上げる。大会のレガシーを更に発展させ、言葉の壁を取り除くことは東京の多様性を高める。外国の方々が、スムーズに移動し、より安心、快適に過ごすことができる環境を提供していく。東京都も様々な分野で多言語化を推進する。



オンライン配信画面

（下部に同時翻訳字幕（日/英）を表示）

- ・各分科会、小売 PT の総括報告
- ・国の取組状況等報告（観光庁）
- ・事務局の取組状況等報告（東京 2020 大会時の多言語対応など）
- ・基調講演（丸善ジュンク堂書店 古屋文久氏）
- ・有識者による講評（早稲田大学教育学部教授 バックハウス・ペート氏）



潮田副知事（座長）オンライン配信画面
（下部に同時翻訳字幕（日/英）を表示）



オンライン配信の様子



オンライン配信動画は
「東京動画」で公開中

(2) 多言語対応の基本的な考え方

ア 基本理念

東京 2020 大会開催時、更には開催後も見据え、多様な主体が表示・標識等の多言語対応に取り組むことにより、外国人旅行者が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる都市環境の向上を目指す。

イ 対象者

- (ア) 東京 2020 大会開催時の外国人旅行者
- (イ) 観光・ビジネス等で日本を訪れる外国人旅行者

ウ 対象施設・対象ツール

- (ア) 交通機関、道路等における案内表示・標識等
- (イ) 飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示・標識等
- (ウ) 音声案内、パンフレット、ICT ツールなどの各種媒体

エ 対応言語の考え方

日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要、地域特性、視認性などを考慮し、必要に応じて、中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を実現する。

オ 配慮事項

多言語対応の実施に際しては、下記の事項等に配慮する。

- (ア) ユニバーサル・デザイン
- (イ) 視認性の確保
- (ウ) 統一性や連続性の確保
- (エ) 景観、美観への配慮

カ 多言語対応に取り組むエリア

多言語対応協議会において、多言語対応に取り組むエリアは、東京都、北海道、宮城県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、山梨県、長野県及び静岡県の各都道県内とする。

この内、以下に示す地域や拠点等においては、取組の一層の強化を目指すものとする。

- (ア) オリンピック関連施設（競技会場、選手村、国際放送センター・メインプレスセンター）の周辺地域
- (イ) 「訪日外国人旅行者の受入環境整備事業(観光庁)」の「戦略拠点」及び「地方拠点」
- (ウ) 日本政府観光局(JNTO)の「訪日外客訪問地調査」における「都市・観光地別訪問率」の対象である主要な都市及び観光地
- (エ) 国際空港、客船ふ頭等、外国人旅行者の受入を図る上での広域的な結節点となるターミナル
- (オ) その他、訪日外国人対応等の観点から、多言語対応を強化することが必要と認められる地域等

キ 費用負担

各実施主体の負担による。

(3) 3分科会及びプロジェクトチームの取組等

ア 交通分科会

(ア) 体制 (2017 年 1 月時点)

会 長：東京都都市整備局

構成員：国土交通省（都市局、鉄道局、自動車局、関東運輸局、港湾局、航空局、海事局、観光庁）、東京都（オリンピック・パラリンピック準備局、産業労働局、港湾局、交通局）、東日本旅客鉄道株式会社、東京地下鉄株式会社、一般社団法人日本民営鉄道協会、一般社団法人東京バス協会、一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会、一般社団法人全国空港ビル協会、成田国際空港株式会社、日本空港ビルディング株式会社、東京国際空港ターミナル株式会社、関東旅客船協会

(イ) 取組方針

交通機関において、外国人旅行者などが不安を感じることなく、かつ、円滑に移動できるよう必要な案内の多言語化に取り組む。

対象になる交通機関は、空港、鉄道、バス、タクシー、旅客船ターミナルなどである。各所に日本語と英語、さらに必要に応じて他言語による表示案内を増やし、様々な言語に対応できる人材を適所に配置する。同時に、ピクトグラムなどの視覚判別可能な表示方法の推進を図る。運行障害などが発生した際も、利用者の不安解消を図るため、多言語で案内できる準備を進める。

<参考URL>

- ・交通分科会 多言語対応 取組方針【概要版】

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/gaiyo_kotsu.pdf

- ・交通分科会 多言語対応 取組方針【本編】

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/honpen_kotsu.pdf



(ウ) 主な取組

ケーススタディとして、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅を対象として基本ルールを策定し、その中で多言語表記について位置付けた。新宿駅の取組を事例に、各主体が相互に協力・連携体制を構築し、渋谷駅、池袋駅等の他の主要ターミナル 8 駅に取組を広げた。

<参考URL>

- ・新宿ターミナル協議会

https://www.toshiseibi.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shinjuku_terminal/index.html



新宿駅の取組

- ①案内サインの表記統一
- ②異なるレイアウト・異なるピクトグラム等 を改善

指示サインの整備

※日英二言語表記

整備前



Keio Shinsen Line



Keio New Line

整備後



Keio New Line



図解サインの整備

整備前



整備後



- ・英語の表記を拡大
- ・出口案内を表示
- ・地上と地下のマップを上下に並べて表示

エレベーターサインの設置

赤枠内のサインを新設



イ 道路分科会

(ア) 体制（2014 年 11 月時点）

会 長：東京都建設局

構成員：国土交通省（道路局、関東地方整備局、関東運輸局、観光庁）、東京都（オリンピック・パラリンピック準備局、産業労働局、港湾局、警視庁）

(イ) 取組方針

外国人旅行者などにも分かりやすい道路案内の表示に取り組む。対象とする標識類は、車両のための道路案内標識、歩行者のための観光案内サイン類などである。車両のための道路案内標識に関しては、外国人からのニーズが高いことから、法令を踏まえ、ローマ字から英語表記への改善を推進する。歩行者のための道路案内標識に関しては、「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（歩行者編）」を踏まえ、観光案内サイン類と道路案内標識との連携などを進める。

<参考URL>

- ・道路分科会 多言語対応 取組方針【概要版】

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/gaiyo_doro.pdf

- ・道路分科会 多言語対応 取組方針【本編】（車両系）

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/honpen_doro_sharyo.pdf

- ・道路分科会 東京都内の英語対訳共通ルール及び対訳表

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/honpen_doro_taiyaku.pdf

- ・道路分科会 多言語対応 取組方針【本編】（歩行者系）

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/honpen_doro_hokosha.pdf



(ウ) 主な取組

都道での取組として、2016 年に「東京みちしるべ 2020」を策定し、外国人を含めた全ての人にわかりやすい道路案内標識の整備を進めた。整備内容は、英語併記の推進、ピクトグラムの追加、施設案内の充実等で、2019 年度までに約 10,500 枚の整備を完了した。

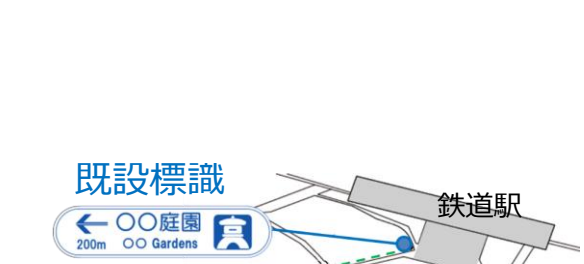
<参考URL>

- ・東京みちしるべ 2020 ～誰にでもわかりやすい道路案内標識～

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2016/01/documents/20Q1t501.pdf>



都道の取組(道路案内標識の整備)

整備 前		
整備 後		新規設置  〇施設案内標識の追加整備

〇ローマ字併記から英語併記に見直し
〇ピクトグラムと路線番号を追記
〇施設案内標識の追加整備

ウ 観光・サービス分科会

(ア) 体制 (2014 年 10 月時点)

会 長：東京都産業労働局

構成員：農林水産省（食料産業局）、経済産業省（商務情報政策局）、国土交通省（観光庁）、東京都（オリンピック・パラリンピック準備局）、独立行政法人国際観光振興機構、公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会、公益財団法人東京観光財団、一般社団法人日本ホテル協会、一般社団法人日本旅館協会、一般社団法人全日本シティホテル連盟、東京都ホテル旅館生活衛生同業組合、一般社団法人日本フードサービス協会、一般社団法人地図調製技術協会

(イ) 取組方針

観光・サービス分野（宿泊・飲食）において、外国人旅行者が円滑に移動し、快適に滞在できるよう、都市環境の向上を目指して取り組む。案内サインについては表示面に制約があるため、日本語、英語の 2 言語を基本とし、その他の言語を記載する場合は、視認性に配慮する。パンフレット・メニュー等の紙媒体、音声案内、ICT ツール、ホームページ等の各種ツールについては、日本語、英語の 2 言語を基本としつつ、地域や施設の特性及び視認性等を考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討する。

<参考URL>

- ・観光・サービス分科会 多言語対応 取組方針【概要版】

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/gaiyo_kanko.pdf

- ・観光・サービス分科会 多言語対応 取組方針【本編】

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/honpen_kanko.pdf



(ウ) 主な取組

「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（観光施設・宿泊施設・飲食店編）」や、外国語メニュー作成支援 Web サイト「EAT 東京」等を活用し、各宿泊施設・飲食店が、表示・標識等について主体的に取組を進めた。具体的には、ホームページの多言語化や外国人旅行者対応の手引き作成、飲食店における多言語によるメニュー・使用食材表示対応についての店頭表示等を図った。

<参考URL>

- ・国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針

<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/tourism/signs/>



観光、宿泊、飲食関連の取組

東京都の取組

①観光案内標識の設置



- ・観光案内標識 554 基
 - ・デジタルサイネージ 116 基
- (2020 年度末時点)

③多言語メニュー作成支援サイト「EAT 東京」の運営



対応言語数：11 言語（12 種類）

②宿泊施設・飲食店等向け多言語コールセンターの設置



- 2015 年度～ 3 言語
- 2019 年度～ 5 言語
- 2020 年度～ 13 言語

④事業者への支援（補助金・専門家派遣等）



- ・インバウンド対応力強化支援補助金
- ・外国人旅行者受入に係るサービス向上支援

観光・サービス分科会構成団体の取組

①外国人旅行者対応のマニュアル等作成

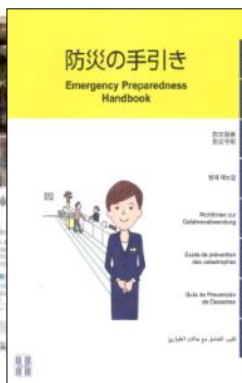
■観光



■宿泊施設



■飲食

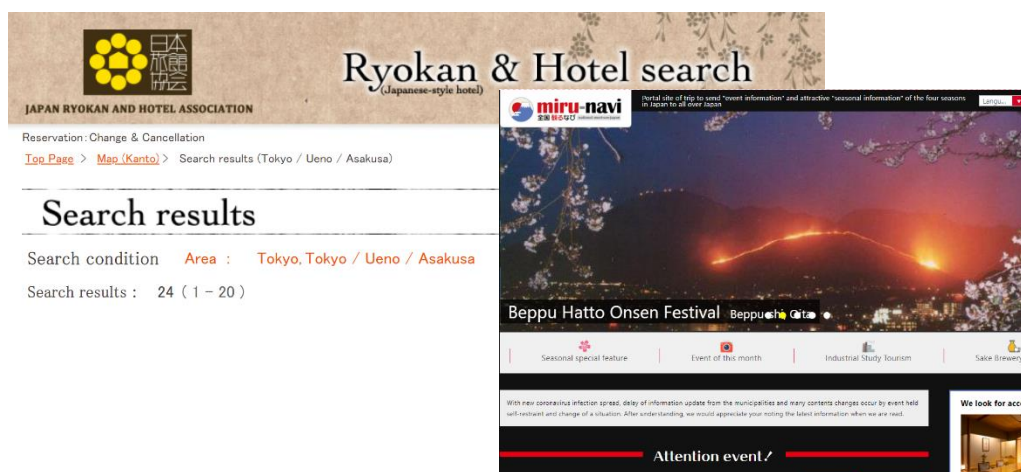


②各種多言語対応事例

■店頭表示



■ホームページの多言語化



エ 小売プロジェクトチーム

(ア)体制(2020年3月時点)

議長：ジャパンショッピングツーリズム協会

構成員：日本百貨店協会、日本フランチャイズチェーン協会、日本チェーンストア協会、日本小売業協会、日本スーパーマーケット協会、全国スーパーマーケット協会、日本専門店協会、日本ショッピングセンター協会、日本ボランティアチェーン協会、日本チェーンドラッグストア協会、日本商工会議所、東京商工会議所、全国商工会連合会、全国商店街振興組合連合会、日本クレジット協会、流通システム開発センター（製・配・販連携協議会事務局）

(イ) 取組方針

小売業で必要な3領域を中心に、多言語のガイドラインとノウハウを伝えることを目的とする。3領域とは、①接客コミュニケーション（笑顔と簡単な英語・中国語・韓国語での接客方法）、②店頭表示（来店から購買時までに不可欠な情報を多言語やピクトグラムで表示し、快適な買物環境を提供する方法）、③商品情報（価格や商品カテゴリーを商品棚等に表示することに加え、商品メーカーの公式商品情報を多言語で提供することで、安心・安全な購入を実現する方法）を指す。

(ウ) 主な取組

2018年12月に「小売業の多言語対応ガイドライン」を策定し、業界団体等へのガイドラインの周知と共に活用方法を動画やセミナーを用いて発信した。スマートフォンアプリや音声通訳システムの利用のほか、事業者へのヒアリング等をもとに基本接客用語の正確な翻訳をウェブサイトで公開するなど、様々な取組を通じて小売業における多言語対応力の向上を図った。

<参考URL>

- ・小売プロジェクトチーム公式サイト

<https://welcome.japan-retail.or.jp/>

- ・小売業の多言語対応ガイドライン

<https://welcome.japan-retail.or.jp/low/>



小売プロジェクトチームの取組

①ガイドラインの策定

3領域の多言語対応の具体的な取組を掲載

接客・コミュニケーション	店頭表示	商品情報
接客対応 ①日本語と笑顔でお迎え ②相手国の言葉で挨拶（ようこそことばの活用） ③ツールの活用 コミュニケーションツール 接客用語・フレーズ検索	情報表示の3シーン ①店舗入口 ②店内 ③レジ周辺 表示方法（基本） 日本語、英語＋ピクトグラム  	基本情報の表記 カテゴリー＋価格を多言語表記 Mulpi（マルピ）の紹介 多言語商品情報提供アプリ 

③国との連携

- ・日本政府観光局（JNTO）と連携し「安全・安心のための取り組み表示（ピクトグラム）」を作成
- ・観光庁と小売業において、2022年以降、年2回程度「小売業の訪日ゲスト対応力向上協議会」を開催

②セミナー等の開催



(4) ポータルサイトの運用

2014年7月に「多言語対応協議会ポータルサイト」を開設し、多言語対応協議会の会議資料や、全国各地の自治体や民間団体等による先進的な取組事例、多言語対応に資するICT技術等を全国へ発信してきた。(2019年度から2020年度までの閲覧実績：4,506件/月)

各事例については取組内容だけでなく、その背景や課題、工夫したポイント、得られた成果等を掲載することで、多言語対応に取り組むための参考となる情報を提供しており、これまで700件以上の事例を紹介した。

2020年度には、新型コロナウイルス感染症対策に係る多言語対応やピクトグラムの紹介ページ、多言語対応に資するICT技術の紹介ページを新設した。



ポータルサイト（トップ画面）

698件見つかりました (1 / 70 page)

	実施主体	タイトル
	大分市福祉保健部 保健予防課/大分市企画部国際課	大分市が新型コロナワクチン多言語コールセンターを設置 (令和3年12月掲載) <NEW>
	伊豆市役所産業部 観光商工課	静岡県伊豆市が職員向けにやさしい日本語研修を実施 (令和3年12月掲載) <NEW>
	観光庁外客安全対策室	観光庁が外国人患者を受け入れる医療機関リストについて 多言語化を行いウェブサイトで公開 (令和3年12月掲載) <NEW>
	東京都メディアセンター	海外メディアを多方面からサポートする東京都メディアセンター (TMC) (令和3年10月掲載)
	東京都メディアセンター	日本各地の伝統・文化・観光情報を発信する「日本産酒類PRブース」と「JAPAN SHOWCASE」 (令和3年10月掲載)

ポータルサイト（取組事例紹介画面）

<参考URL>

- ・2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会ポータルサイト

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/>



（５）フォーラムの開催

2015 年 7 月に「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」を開催し、2020 年 12 月までに計 6 回開催した。（2020 年は「多言語対応推進フォーラム」に改称）

フォーラムでは、東京 2020 大会に向けて多言語対応の取組の加速と“言葉のバリアフリー化”の早期実現を目指して、多言語対応の先進的取組事例の紹介や I C T 最新技術展示などを行った。2016 年からは、一般参加者にも分かりやすいコンテンツとして、多言語対応に造詣が深い著名人の基調講演を取り入れ、好評を博した。また、リオ 2016 大会やラグビーワールドカップ 2019™ 日本大会での多言語対応状況の報告、やさしい日本語の紹介、オンラインで活用できる翻訳技術の紹介など、時流に即した多言語対応を取り上げ、累計約 5,000 名の参加を得た。

【フォーラムの開催実績一覧】※肩書は全て当時のもの

◆2015 年 7 月 22 日 東京国際フォーラム

- ・テーマ：「人と技術によるおもてなし」
- ・開会挨拶：東京都知事 舛添要一

東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会担当大臣 遠藤利明

<舛添知事挨拶要約>

多言語対応、ICT の活用について、官民の先進的な事例を共有して一体的に取り組んでいく決意を新たにしたい。「人と技術によるおもてなし」の実現に向け、皆さんと協力し、世界一の東京を目指し、2020 年のオリンピック・パラリンピックの成功を目指したい。



<遠藤大臣挨拶要約>

多言語対応の ICT 機器がいろいろと登場し、便利になってきた。こうした機器も活用しながら、おもてなしを言葉で伝えるとともに、オリンピック・パラリンピックを、日本の技術を伝える場にして、その後に繋げていきたい。



- ・講演：総務省、品川区、仙台市、株式会社帝国ホテル、株式会社はとバス
- ・パネルディスカッション：「留学生から見た多言語対応」
（登壇者）舛添知事、首都大学東京都市教養学部教授西郡仁朗氏、
首都大学東京留学生 12 名

<概要>

首都大学東京の外国人留学生が街中の外国語表記を調査し、利用者視点から多言語対応のあり方について議論

・ワークショップ

①社会全体の ICT 化の推進（総務省・デジタルサイネージコンソーシアム）

<概要>総務省（多言語音声翻訳、デジタルサイネージ）及びデジタルサイネージ専門家による
2020 年に向けた社会全体の ICT 化推進に関する施策紹介

②多言語対応における官民連携の構築・運営（みずほ総合研究所株式会社、品川区、仙台市）

<概要>官民連携による取組を円滑に進めるためのノウハウを現場経験や実績を踏まえ紹介

③2020 年に向けて、今日からできる“おもてなし”

（みずほ総合研究所株式会社、株式会社帝国ホテル、株式会社はとバス、やどやゲストハウス）

<概要>様々な分野の外国人旅行者へのおもてなし実践者が、心遣いや考え方、接し方などについて
具体的に紹介

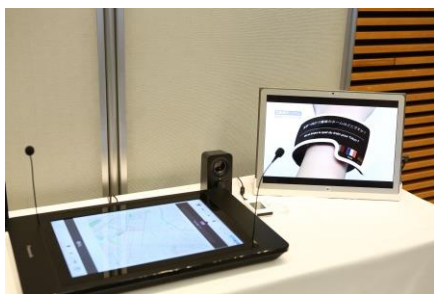


パネルディスカッション「留学生から見た多言語対応」



ワークショップ
③2020 年に向けて、今日からできる“おもてなし”

◆ I C T 最新技術展示 出展企業数：29 社



自動翻訳（対面会話式）



多言語対応デジタルサイネージ



ロボットによる自動翻訳



(左)多言語対応サイネージ
(右)空間演出プロジェクター



災害対策（豪雨・竜巻警戒システム）



多言語地図対応モバイルソリューション

◆2016 年 12 月 20 日 ベルサール東京日本橋

・テーマ：「人と技術で伝える、伝わる」

・開会挨拶：東京都知事 小池百合子

東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会担当大臣 丸川珠代

<小池知事挨拶要約>

日本人も外国から来られる方々も、誰もが快適に過ごせるダイバーシティのある東京の実現のために、多言語対応、ICT が鍵を握る。多言語社会を実現して、日本人も外国人も、誰もが暮らしやすい共生社会、レガシーを作っていく。皆さんと共に、東京 2020 大会を成功させたい。



多言語対応メガホンの実演

<丸川大臣挨拶要約>

外国人の方々に対しては、ハード面だけではなくソフト面での対応も必須である。例えば、政府としては、災害対応として「Safety tips」という多言語で災害情報をプッシュ通知する機能を持ったアプリケーションを作成している。オリンピック・パラリンピックにお出でになる方々がスムーズに必要な情報にアクセスできる環境づくりを進める。



・基調講演：「多言語対応の取組」

デービッド・アトキンソン氏

<概要>

街中の看板やホームページ等に誤訳が見られる。
ネイティブチェックはきちんとする必要がある。
日本人と外国人は基礎知識が違うため、日本人が満足する内容と、外国人が知りたいものは違う。
翻訳さえすればいいという問題ではない。
外国人の視点に立った多言語対応が求められる。



デービッド・アトキンソン氏

・リオ 2016 大会報告

①リオデジャネイロ 2016 大会 ICT 視察報告 ～東京 2020 大会に向けた取り組み～

パナソニック株式会社

②学生から見たリオ大会レポート ～大会ボランティア～

東京外国語大学 Rio to Tokyo 2020 学生ボランティアチーム

③リオ大会報告 「外国人旅行者の受入環境整備」

株式会社ジェイティービー

- ・特別講演：「診療・臨床の場における多言語音声翻訳（VoiceTra）を活用した試み」
東京大学医学部附属病院国際診療部副部長 山田秀臣氏
- ・事例発表：総務省、消防庁、文化庁、内閣府、経済産業省、墨田区、立川市、株式会社はとバス、
製・配・販連携協議会、ジャパンショッピングツーリズム協会
- ・パネルディスカッション：やさしい日本語の可能性
（登壇者）弘前大学人文社会科学部教授 佐藤和之氏、一橋大学国際教育センター教授 庵功雄氏、
横浜市国際局、やさしい日本語ツーリズム研究会事務局長 吉開章氏、
首都大学東京都市教養学部教授 西郡仁朗氏

<概要>

全国的に多分野に広がっている「やさしい日本語」について、「災害対応」「生活情報」「行政情報」「観光ツール」の第一人者が初めて集い多角的にプレゼンを実施した。



学生から見たリオ大会レポート



パネルディスカッション「やさしい日本語の可能性」

◆ I C T 最新技術展示 出展企業数：25 社



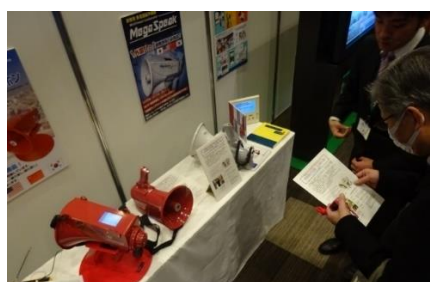
多言語放送システム（アプリ）



コピー複合機スキャン翻訳



多言語案内ロボット



多言語対応メガホン



多言語対応デジタルサイネージ



会場全景

◆2018年1月30日 ベルサール東京日本橋

- ・テーマ：「TOKYOの魅力を世界に伝えよう」
- ・開会挨拶：東京都知事 小池百合子

東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会担当副大臣 水落敏栄

＜小池知事挨拶要約＞

多言語対応、ICT化の取組はおもてなしの鍵になる。最近のICTには、AIによる翻訳技術を取り入れているものも多く、翻訳や会話の精度向上が期待される。こうした技術の活用により言葉の壁や障害の壁を取り払い、誰もが暮らしやすい共生社会を東京2020大会のレガシーとして残せるよう取り組みたい。



＜水落副大臣挨拶要約＞

2020年の東京大会が開催される際には、訪日外国人旅行者が東京だけでなく日本各地でストレスなく快適に観光を満喫できる環境を整備していく必要がある。ICTを駆使したおもてなしの形を広く普及させていくことは、観光立国のみならず、これからの共生社会の実現にとっても大変有効である。



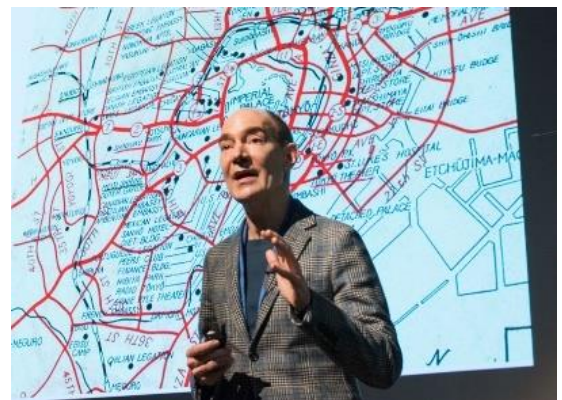
- ・基調講演：「日本における英語表記・表現」

ロバート・キャンベル氏

＜概要＞

日本で多言語表記をする際には、単に翻訳して掲示すればいいのではなく、日本語とそれ以外の言葉のレイアウトも考える必要がある。

逆に言えば、文字を単なる情報伝達としてだけでなく、景観の中で、文化としての特徴を色々と活かして使っていくことができるのではないか。



ロバート・キャンベル氏

- ・安心・安全セミナー

(消防庁、株式会社フォーラルのぞみ薬局、株式会社ジャパンデザイン)

- ・交通セミナー

(公益財団法人東京タクシーセンター、成田国際空港株式会社、東京都)

- ・観光・サービスセミナー

(東武鉄道株式会社、おせっかいジャパン)

- ・小売セミナー

(ジャパンショッピングツーリズム協会)

・海外事例セミナー

(聖心女子大学文学部日本語日本文学科准教授 岩田一成氏)

・パネルディスカッション：小売分野における多言語対応 ～TOKYO の魅力を世界に伝えよう～

(登壇者) 株式会社千疋屋総本店代表取締役 大島博氏、上野観光連盟事務総長 茅野雅弘氏、

タイムアウト東京株式会社代表取締役 伏谷博之氏、

ジャパンショッピングツーリズム協会事務局長 新津研一氏

<概要>

小売分野の多言語対応では、ICT を活用するだけでなく、自分達の魅力をどう把握して、外国人観光客にどう伝えるかが大切になる。



交通セミナー
公益財団法人東京タクシーセンター

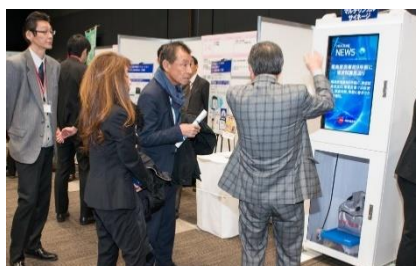


パネルディスカッション
「小売分野における多言語対応」

◆ I C T 最新技術展示 出展企業数：36 社



音声翻訳 (アプリ)



多言語対応デジタルサイネージ



多言語対話ロボット



医療機関向け
多言語コミュニケーションサービス



多言語ラベルライター



音声翻訳ウェアラブル端末

◆2018 年 12 月 20 日 有楽町インフォス（現：東京スポーツスクエア）

- ・テーマ：「災害時の外国人への情報発信」
- ・開会挨拶：東京都知事 小池百合子

東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会担当大臣 櫻田義孝

<小池知事挨拶要約>

訪日外国人の方々が快適にお過ごしいただけるように多言語でやり取りが自由にできるようにサポートをしてくれるのが多言語音声翻訳機をはじめとする ICT 技術である。こうしたものを活用しながら、言葉の壁、障害の壁を越え、皆さんと共に、多言語社会東京を作っていききたい。



多言語音声翻訳機の実演

<櫻田大臣挨拶要約>

本日公表となった小売業の多言語対応ガイドラインは、東京 2020 大会開催時における訪日外国人旅行者の受入環境の向上に寄与するものであり、大会後もレガシーとして引き継がれることを期待する。私も本日のフォーラムの内容を参考とし、東京 2020 大会成功に向けた取組に反映させたい。



- ・基調講演：「外国人の生の声！これから取り組んで欲しい多言語対応」

セイン・カミュ氏

<概要>

たとえ言葉が通じない国に行ったとしても、ボディランゲージで最低限のコミュニケーションはできる。体はツール、言葉もツール。いかに上手くツールを使うかが重要。音声翻訳機は素晴らしい機器であり使うべきものではあるが、あくまでツールとして、上手に利用するべき。外国語は話せないよりは、話せた方がよい。自信を持って頑張りましょう。



セイン・カミュ氏

- ・安心・安全セミナー
（北海道、株式会社 MATCHA、上智大学）
- ・交通セミナー
（京浜急行電鉄株式会社、国土交通省）
- ・観光・サービスセミナー
（日本政府観光局、小平市×やさしい日本語ツーリズム研究会×NICT、株式会社 voyagin、株式会社やまところ）

・小売セミナー

(ジャパンショッピングツーリズム協会)

・パネルディスカッション：小売業の多言語対応 ～ガイドラインの活用と先進事例～

(登壇者) 巣鴨地蔵通り商店街振興組合 理事/教育部部長 小林哲氏、

株式会社高島屋営業推進部営業推進グループ営業推進担当 小島一喜氏、

ジャパンショッピングツーリズム協会事務局長 新津研一氏

<概要>

訪日ゲストを迎えるために、外国文化の理解、買物環境の改善、通訳、言語補助ツールの充実、多言語表記の拡充といった受け入れ体制を確立することが大切。そのために、ガイドラインを活用して①接客コミュニケーション、②店頭表示、③商品情報の3分野の取組を推進する。



交通セミナー
京浜急行電鉄株式会社



観光・サービスセミナー
小平市×やさしい日本語ツーリズム研究会×NICT

◆ ICT 最新技術展示 出展企業数：32 社



多言語音声翻訳 (アプリ)



タクシー車載用翻訳機



医療に特化した多言語対応システム



自動翻訳 (対面会話式)



多言語音声翻訳機



音声翻訳ウェアラブル端末

◆2019 年 12 月 24 日 東京国際フォーラム

- ・テーマ：「すぐにできる多言語対応でおもてなし」
- ・開会挨拶：東京都知事 小池百合子

東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会担当大臣 橋本聖子

<小池知事挨拶要約>

外国人旅行者が快適にストレスなく東京大会を楽しむためには、多言語の対応、ICT 化の取り組みが鍵となる。多言語放送システムなどの ICT も活用しながら、言葉の壁、障害の壁を取り払い、バリアフリーを実現し、大会の成功に繋げたい。また、このことが大会後にもレガシーとなり、誰もが暮らしやすい、安心、安全な東京を実現し、共生社会実現を目指したい。



<橋本大臣挨拶要約>

素晴らしい多言語対応へのノウハウを、政府もバックアップしながらレガシーとして 2020 年以降の心豊かで持続可能な社会に繋げていきたい。東京 2020 大会が素晴らしい大会となるように、政府も含め、ワンチームで取り組んでいきたい。



- ・基調講演：「オモテナシからオトモダチへ」

モーリー・ロバートソン氏

<概要>

今後、日本に定住する外国人が増えていくことで、日本式の表現や体験の中にあるものを外国人も感じるようになる。それらを外国人が母国に持ち帰ることで、日本のソフトパワーが世界中に広がる。こうした新しい時代の訪れにより、日本の活性化に繋がることを期待する。



モーリー・ロバートソン氏

- ・交通セミナー
(観光庁、京王電鉄株式会社、日本航空株式会社、東日本旅客鉄道株式会社)
- ・観光・サービスセミナー
(株式会社船井総合研究所、調布市、スカパーJSAT 株式会社)
- ・小売セミナー
(ジャパンショッピングツーリズム協会)

・パネルディスカッション：東京 2020 大会に向けた小売店の多言語対応

～市民・事業者みんなで取り組むおもてなし～

(登壇者) やさしい日本語×多言語音声翻訳プロモーター 萩元直樹氏、

札幌狸小路商店街商店街振興組合理事長 島口義弘氏、

ぴあ株式会社グローバルイベントプログラム担当 2020 イベントプロジェクトチーフプロ
デューサー 宮崎裕二氏、ジャパンショッピングツーリズム協会事務局長 新津研一氏

<概要>

パネラーから、訪日外国人が増加している地方の商店街によるおもてなしの取組の様子や、行政の
立場で多言語対応に取り組んできた経験から感じたこと、また情報メディア担当者による取組の心
構えなどを紹介した。



交通セミナー
日本航空株式会社



観光・サービスセミナー
調布市

◆ ICT 最新技術展示 出展企業数：40 社



多言語自動翻訳



ロボットによる自動翻訳



「やさしい日本語」への翻訳サイト



音声翻訳ウェアラブル端末



音声 AI インフォメーションサービス

◆2020年12月23日 オンライン開催

- ・テーマ：「with コロナ時代の多言語対応」
- ・開会挨拶：東京都知事 小池百合子
東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会担当大臣 橋本聖子

＜小池知事挨拶要約＞ビデオメッセージ

文化や言葉が違う方々にコロナ対策を正しく理解して、安全に東京大会を楽しんでいただき、私たちも安心して受け入れるために、言葉の壁を取り払う多言語対応の取組が鍵を握る。AI や ICT の技術を活用し、行政サービスの質を向上させることで誰もが暮らしやすい共生社会をレガシーとして残せるよう、今後ともしっかりと取り組んでいく。



＜橋本大臣挨拶要約＞ビデオメッセージ

with コロナ時代は、おもてなしのためにも、わが国に来られた外国人の方々に感染対策を理解、実践していただくため、非接触での多言語対応が求められている。東京大会の1年延期をさらなる多言語対応の取組を進めることができる期間と前向きに捉え、東京大会の成功と大会を契機としたレガシーの創出に向けて、幅広い協力をお願いしたい。



- ・基調講演：「ダイアンの国際交流のヒント
～Finding Fun in Cultural Understanding～」
ダイアン吉日氏

＜概要＞

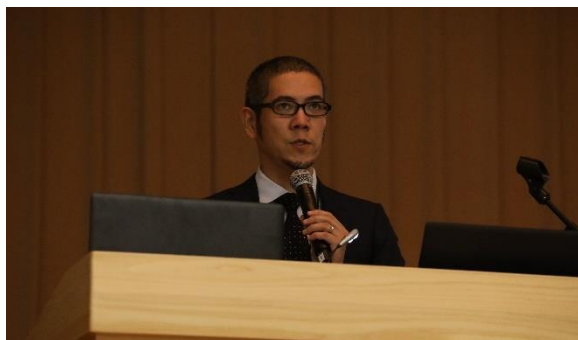
日本を愛するイギリス出身のバイリンガル落語家ダイアン吉日氏が、言語の壁を超えて国際交流をすることについて、自身の半生を振り返りながら紹介。笑いと呼吸法を組み合わせた「ラフターヨガ」のワークを交え、笑うことでリラックスしてコロナ禍を乗り越えることを呼びかけた。



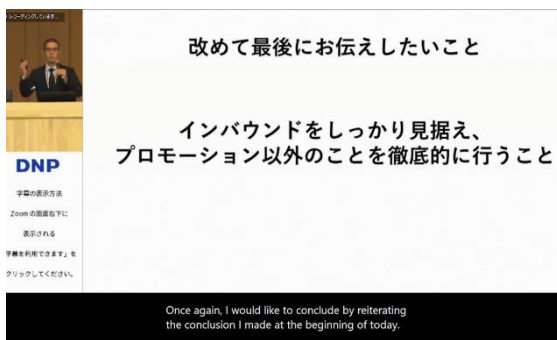
ダイアン吉日氏

- ・観光セミナー（株式会社やまところ）
- ・医療セミナー（ランゲージワン株式会社）
- ・小売セミナー（ジャパンショッピングツーリズム協会）
- ・情報発信セミナー（株式会社ぐるなび LIVE JAPAN）
- ・やさしい日本語セミナー（やさしい日本語×多言語音声翻訳プロモーター 萩元直樹氏）

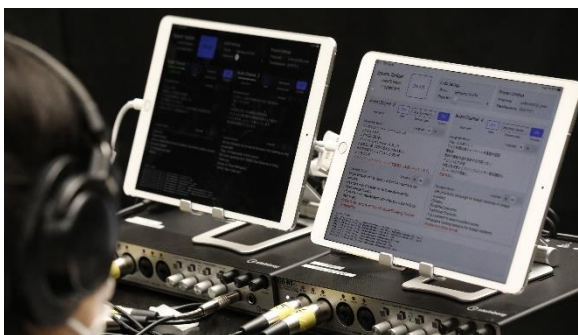
※第10回フォーラムでは、4社から技術協力を得て、登壇者の発言をリアルタイムで日本語から英語に翻訳し、配信画面に英語字幕を表示する実証を実施した。



観光セミナー
株式会社やまどころ



オンライン配信画面(下部に英語字幕を表示)
配信動画は「東京動画」で公開中



翻訳字幕配信機器



翻訳字幕配信の様子

◆例年のICT最新技術展示に代えて協議会ポータルサイトに「多言語関連技術紹介」ページを公開

多言語関連技術紹介 (多言語対応に資する技術を紹介しています。)		
クラウドサービス 翻訳アプリ ポータブル翻訳機 システム・ソフトウェア デジタルサイネージ 拡声・放送装置		
クラウドサービス		
企業名 株式会社川村インターナショナル 製品名 みんなの自動翻訳@KI (商用版) 技術紹介文 NICTのニューラル自動翻訳エンジン「みんなの自動翻訳@KI (商用版)」の法人向けサービス。汎用、特許、金融エンジンには最新のAIモデルを採用し、さらに標準が向上し英語・日本語・中国語のほかアジア、欧州の主要言語に対応。	企業名 株式会社 高電社 製品名 Webサイト自動翻訳サービス (My サイト翻訳) 技術紹介文 Webサイトをリアルタイムに自動翻訳して多言語で提供可能。辞書登録や訳費チェックにより、翻訳精度の向上が可能。自会社、スポーツ、飲食店、ホテル等の様々な業種・業態で約1,000サイトの業種導入実績。	企業名 株式会社 高電社 製品名 AI翻訳サービス (iKode-AI翻訳 Officeクラウド) 技術紹介文 AI翻訳を採用した42言語対応の文書翻訳サービス。OfficeファイルやPDF等はクラウド上にドラッグ＆ドロップするだけの簡単操作で、レイアウトを崩さずに翻訳ができます。
企業名 上野大学 製品名 病院や施設での多言語コミュニケーションのための優れたアプリ	企業名 株式会社十印 (とおいん) 製品名 T-tact AN-ZIN® (ティクタアンジン)	企業名 日本電装株式会社 製品名 多言語音声APIサービス

＜掲載企業 28 社の内訳＞

クラウドサービス (11 社)、翻訳アプリ (8 社)
ポータブル翻訳機 (3 社)、システム・ソフトウェア (4 社)
デジタルサイネージ (1 社)、・拡声・放送装置 (1 社)

Mirai Translator™	
企業名	株式会社 小川 翻訳
製品名	Mirai Translator™
技術分野	クラウドサービス
技術紹介	最新のニューラル機械翻訳エンジン搭載したクラウド機械翻訳サービスです。TOEIC960点レベルの日本語→英語をはじめ、日本語→英語の多い14言語ペアに対応。大半は法律事務所の協力を得て開発した翻訳機。活版屋で音声の悪い翻訳も可能です。後援者の多言語音声機器の活用が期待される分野に特化して開発しており、政府機関においても安心・安全にご利用いただけます。ISO27001、ISO27002を取得しています。
対応言語	英語、中国語 (繁体字・簡体字)、韓国語、タイ語、ベトナム語、ドイツ語、スペイン語、フランス語、ポルトガル語、インドネシア語、ロシア語、イタリア語
利用シーン	その他
導入実績	金融・製造/販売/製造の約220企業で導入実績多数。海外での業務でも活用 (例: MiraiTranslator.com/uploads/2020/06/MiraiTranslator_20200629.pdf)
お問い合わせ	https://miraitranslate.com/service/miraitranslator/
担当部署	セールス & マーケティング部
担当部署	03-6434-1340
担当部署	メールアドレス info_ja@miraitranslate.com



各製品の紹介ページでは、仕組みや対応言語を掲載

(6) 多言語対応表示・標識等に関する調査の実施

東京 2020 大会の開催に向けて、各分野における多言語対応の進捗状況等を分析し、訪日外国人旅行者の受入環境整備に活用するために、2014 年度から 2021 年度にかけて計 5 回「多言語対応表示・標識等に関する調査」を実施した。各年度の調査概要は以下のとおり。

【2014（平成 26）年度】

訪日外国人旅行者または日本に滞在 1 年未満の外国人留学生 10～12 名に対して、競技会場周辺を 4 エリアに分けて、多言語の案内表示についてモニタリング調査を実施した。また、競技会場周辺等及び大会時に利用を見込んでいる駅やバス停等の多言語表示について現状調査を行い、整備状況を明らかにした。

<調査結果>

外国人モニタリングでは、駅やバス停から競技会場や観光地等への移動が分かりにくいとの意見が多く、理由として案内表示の数が少ないことなどが挙げられた。

現状調査では、各分野で英語表記は見られたが、他の言語ではほとんど整備がされていなかった。ピクトグラムも駅や観光地（施設）での利用に留まった。なお、競技会場の調査は、既存施設のみ実施した。

<参考 URL>

- ・モニタリング調査結果

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/pdf/other/monitoring_h26.pdf



- ・施設調査結果

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/pdf/other/gaiyou_2.pdf



【2015（平成 27）年度】

外国人旅行者が多く訪れる 23 区内の観光地等に存在する商店街（繁華街）・観光地（施設）等の現地調査を実施した。また、外国人 10 名によるモニタリング調査を実施し、課題の洗い出しと解決方法の検討を行った。

<調査結果>

現地調査では、今後の多言語対応の参考となるように事業者別の好事例をまとめた。外国人モニタリングでは、調査を実施した 20 エリアのうち、17 エリアで外国人モニターの 80%以上が「エリア全体の案内表示が分かりやすかった」と回答。特に分かりやすい案内表示の事例を分野別にまとめて報告書に掲載した。

<参考 URL>

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/pdf/other/displaysign_h27.pdf



【2016（平成 28）年度】

多摩・島しょ地域の自治体への調査や外国人へのヒアリング等を実施し、多摩・島しょ地域の市町村が多言語対応に取り組む上でのニーズ捕捉と課題の抽出を行うとともに、調査結果を市町村で情報共有した。

＜調査結果＞

各自治体の取組事例を他自治体の取組促進のためにまとめた。外国人ヒアリングでは、外国語の表記は外国人目線で整備することが求められたほか、ネイティブチェックの実施や「やさしい日本語」にしてから翻訳するなどの対応が挙げられた。多言語対応は一律のものではなく、各分野のニーズに応じて「手段」を拡大していくことが重要であり、報告書には分野別の好事例を写真等を用いて掲載した。

＜参考URL＞

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/pdf/other/displaysign_h28.pdf



【2019（令和元）年度】

都内の競技会場及びその周辺等の多言語対応状況調査を実施し、2015年度調査結果と比較・分析した。また、ラグビーワールドカップ 2019™日本大会に合わせて、外国人旅行者にヒアリングを実施し、東京 2020 大会に向けて改善すべき課題や好事例などを明らかにした。

＜調査結果＞

2015年度との比較では、多言語対応表示・標識等の増設だけではなく、内容の見直しなどによる改善が見られ、東京 2020 大会までに一層の充実が見込まれた。また、ICT 技術の進化により、多言語翻訳ツールなどの活用も目立った。外国人ヒアリング調査でも、多言語対応表示・標識等について、概ね高評価を得ており、外国人のニーズに対応した整備が進められていることが明らかになった。

＜参考URL＞

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/pdf/other/displaysign_r1.pdf



【2021（令和3）年度】

多言語対応協議会構成員及び関連企業等を対象に Web 調査を実施し、業種別の多言語対応状況を分析した。また、関東近郊在住の外国人を対象に街中の多言語対応状況及び大会時の多言語対応等について Web 調査を実施し、効果検証を行った。

＜調査結果＞

（詳細は、本報告書第二部 P61～参照）

＜参考URL＞

https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/pdf/other/displaysign_r3.pdf



(7) その他の主な取組

ア 多言語対応普及啓発映像及びリーフレットの制作

2018年に、外国人の視点から見た東京の多言語対応の好事例などを紹介することで、多言語対応の取組を進めている各団体の参考してもらい、多言語対応のさらなる推進・強化を図るため「外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう！」(DVD映像/約30分)を制作した。

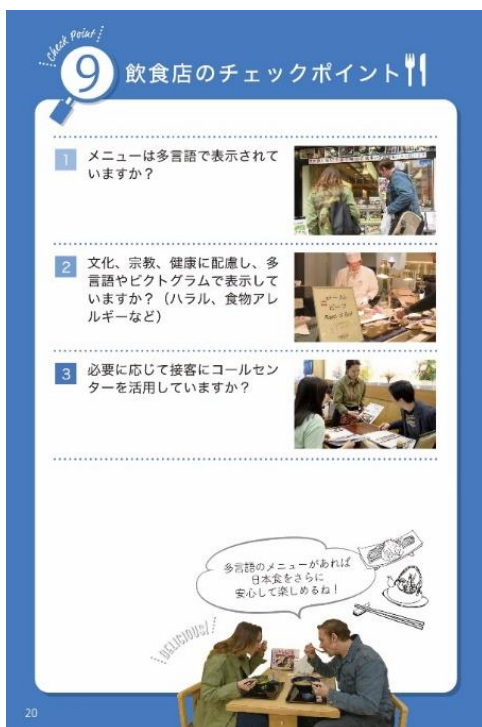
3組の外国人旅行者が、街中で多言語対応状況を確認し、その後、セイン・カミュ氏を進行役として座談会を行い、意見交換するという内容になっている。また、映像のポイントをもとめたポイント集もあわせて作成した。

【DVD】



多言語対応協議会
ポータルサイトで公開中

【ポイント集】



イ 多言語対応推進セミナーの開催

区市町村職員向けに、都内自治体の多言語対応の取組を推進することを目的に、2016年から2019年まで、毎年「多言語対応推進セミナー」を開催し、累計約1,000名が参加した。

(2016年は「多言語対応推進フォーラム in 多摩」、2017年は「多言語対応・ICT化推進セミナー」として開催。)

【セミナーの開催実績一覧】※肩書は全て当時のもの

◆2016年7月5日 東京自治会館

- ・基調講演：「Why 多言語対応!？」厚切りジェイソン氏

＜概要＞ 多言語対応に加えて、相手の立場に立った「おもてなし」が必要。

相手の状況や立場が分からないと、親切のつもりでしたことが裏目に出ることもある。東京2020大会は、外国人と正しくコミュニケーションを取れる環境をつくり出す良いチャンスであり、期待している。



厚切りジェイソン氏

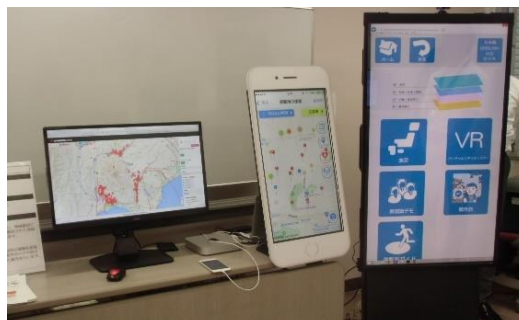
- ・基調パネルディスカッション：「東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた多言語対応」
＜概要＞多言語対応の必要性が高まっているなか、どのように多言語対応をすべきか、また、多言語対応を実施するにあたっての注意点等を、言語学等を専門とする研究者から紹介した。
- ・観光パネルディスカッション：「留学生との連携によるまちの魅力の再発見と多言語情報発信～地域資源を活かして～」
＜概要＞地域の多言語情報発信を効果的に行うための方策等について、外国人留学生のモデルツアーを通じて地域の多言語対応状況等の検証を行っている大学、自治体等の担当者が議論した。
- ・ネットワークづくりワークショップ：「東京2020大会や多言語対応に取り組む職員の情報交換会」
- ・災害対応セミナー（弘前大学人文学部社会言語学研究室教授 佐藤和之氏、千葉県八千代市）
- ・公共交通セミナー（東京都、東京バス協会、東京ハイヤー・タクシー協会）
- ・多文化共生セミナー（品川区）
- ・ICTセミナー（総務省）
- ・観光セミナー（東京都、奥多摩町）
- ・自治体広報セミナー（埼玉県三芳町）

◆ICT最新技術展示会 出展企業数：20社

- ・主な展示物：多言語翻訳、デジタルサイネージ、ロボット



多言語翻訳のデモンストレーション



多言語対応デジタルサイネージ

◆2017 年 7 月 4 日 東京自治会館

- ・基調講演：「その英語、外国人には通じません！」ダニエル・カール氏

＜概要＞日本語は主語を省くことが多いが、これはほかの言語にはない、珍しい特徴である。「以心伝心」「察する」「腹を探る」「顔色をうかがう」などの、「言わなくても分かる」という意味合いの言葉は、日本語以外にはない。外国人とコミュニケーションを取る際には率直に、さっぱりと伝える方がむしろ優しさとなる。



ダニエル・カール氏

- ・各種セミナー

「やさしい日本語を用いた分かりやすい情報発信」（一橋大学国際教育センター教授 庵功雄氏）

「多摩島しょ地域における多言語対応調査の報告」（株式会社ケー・シー・エス）

「八王子市における多言語対応の取組み」（八王子市）

「世界の『言葉の壁』をなくす多言語音声翻訳技術」（国立研究開発法人情報通信研究機構）

「平易な英語による多言語への対応」（特定非営利活動法人情報通信政策フォーラム）

◆ICT 最新技術展示会 出展企業数：22 社

- ・主な展示物：多言語翻訳、デジタルサイネージ、ロボット



展示物の例（デジタルブック作成ソフト）



展示物の例（メガホン型翻訳機等）

◆2018 年 6 月 6 日 東京区政会館、6 月 26 日 東京自治会館 ※2 日とも同一内容

- ・基調講演：「よくある日本人英語」デイビッド・セイン氏

＜概要＞英語の間違いを恐れて黙ってしまうと、外国人は、英語ができないと思うだけでなく、外国人のことを嫌いなのかな、何か怒っているのかなと考えてしまう。英語は多少間違っている、十分外国人に伝わると思うので、少しでも英語を使って外国人とコミュニケーションを取ろうとする気持ちや、「おもてなし」の気持ちをもって外国人と話してほしい。



デイビッド・セイン氏

- ・各種セミナー

「鎌倉市における中国人観光客受入環境整備について」（特定非営利活動法人 JIAOLIU 鎌倉）

「多言語対応普及啓発映像のポイント解説」（早稲田大学教育学部教授バックハウス・ペート氏）

「2020 東京大会に向けた商店街の多言語対応支援」（ジャパンショッピングツーリズム協会）

◆ICT最新技術展示会 出展企業数：2社

- ・展示物：多言語翻訳アプリ、音声翻訳



展示会（左から音声翻訳、多言語翻訳アプリ）



多言語対応普及啓発映像のポイント解説
バックハウス教授

◆2019年6月19日 東京自治会館、7月3日 東京区政会館※2日とも同一内容

- ・基調講演：「すぐ実践できる日本人英語」デイビッド・セイン氏

<概要>

窓口で役立つ英語表現や外国人観光客に対するおもてなしの心を、様々な事例やロールプレイを交えて紹介した。具体的に実践できるテクニックとして、“Two-step greeting”、“One more thing”、“By the way”の3つを紹介しロールプレイを実施した。



デイビッド・セイン氏

- ・「小売業の多言語対応ガイドラインの紹介」（ジャパンショッピングツーリズム協会）
- ・パネルディスカッション：「そうだったのか！外国人が見る日本の観光」

<概要>外国人と話すときに分かりやすく伝える方法を紹介するとともに、外国人の目から見た日本の文化や、駅や街中のインフォメーション、サービスなどについて、ディスカッションを行った。

◆ICT最新技術展示会 出展企業数：16社

- ・主な展示物：多言語翻訳アプリ、音声翻訳サービス等



展示会の様子



パネルディスカッションの様子

ウ 多言語対応協議会実務担当者会の開催

新たな取組の自発的な創出につなげるため、協議会構成団体の実務担当者間で気軽に相談できるネットワークづくりを目的として、「ワークショップ」形式による多言語対応協議会実務担当者会を2018年及び2019年に開催した。

【実務担当者会の開催実績一覧】

◆2018年9月14日 ベルサール西新宿1階HALL

- ・テーマ：「あと2年！多言語対応で何が大切？何をする？」
- ・参加者数：56名（国・都19名、地方公共団体15名、民間団体等22名）

<意見交換テーマ>

- ・急増する訪日外国人旅行者への対応で工夫していること、課題となっていることは？
- ・パンフレット、ICTの活用などコミュニケーション補助ツールの工夫と課題は？
- ・トラブルや災害に備えるための多言語対応の取組は？
- ・訪日外国人旅行者に充実した体験をしてもらうために必要なコミュニケーションは？

◆2019年9月3日 新宿エルタワーサンスカイルーム

- ・テーマ：「残り1年！多言語対応をもう一步進めるためにできることは？」
- ・参加者数：66名（国・都22名、地方公共団体13名、民間団体等31名）

<意見交換テーマ>

- ・訪日外国人とのコミュニケーションで工夫していること、課題となっていることは？
- ・キャッシュレス化、Wi-Fi環境、翻訳ツールなどICT環境整備の工夫と課題は？
- ・災害やトラブルに備えるための多言語対応の取組は？
- ・日本全体の多言語対応のレベルアップのためにお互いに協力・連携してできることは？



ワークショップ（2018年）

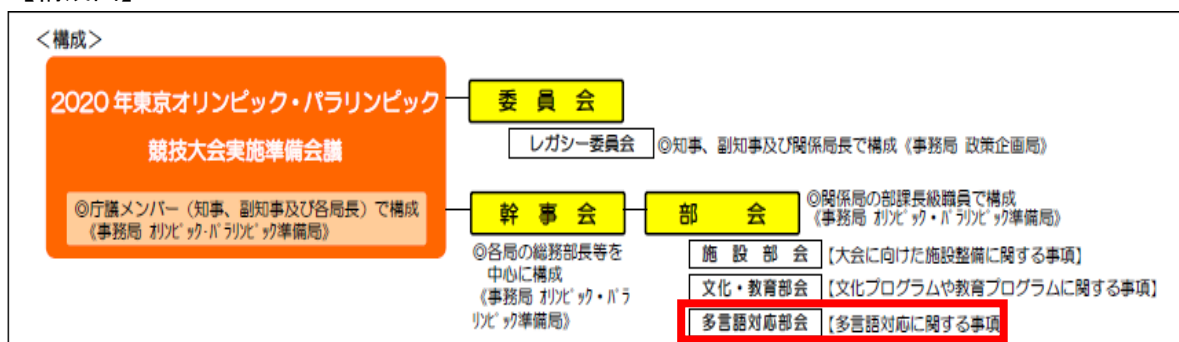


意見交換後のメモ

エ 2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会実施準備会議多言語対応部会

都庁内において、東京 2020 大会を契機として、表示・標識等の多言語対応に関する事項について検討するため、2020 年東京オリンピック・パラリンピック競技大会実施準備会議幹事会の下に多言語対応部会を設置し、各局の取組事例等の紹介、その他情報共有等を行った。

【構成図】



【開催実績一覧】

◆第 1 回 2014 年 8 月 4 日

＜主な内容＞事例紹介（産業労働局、港湾局、交通局）、情報共有（「国内外旅行者のための案内サイン標準化指針(都版ガイドライン)」策定、「多言語対応協議会ポータルサイト」開設）

◆第 2 回 2015 年 1 月 28 日

＜主な内容＞事例紹介（総務局、財務局、生活文化局、病院経営本部）、協議会の取組状況報告（第 2 回多言語対応協議会の開催報告（各分科会取組方針の策定）、「多言語対応協議会ポータルサイト」の運用状況など）

◆第 3 回 2015 年 10 月 26 日

＜主な内容＞事例紹介（総務局、都市整備局、港湾局、福祉保健局）、情報共有（フォーラム、ICT 技術動向視察会開催等）

◆第 4 回 2016 年 11 月 10 日

＜主な内容＞事例紹介（総務局、都市整備局、建設局、交通局、東京消防庁、組織委員会）

◆第 5 回 2017 年 10 月 30 日

＜主な内容＞事例紹介（各局の取組を事務局から発表）、情報共有（小売 PT の設置など）

◆第 6 回 2018 年 11 月 1 日

＜主な内容＞事例紹介（都市整備局、水道局、組織委員会）

◆第 7 回 2019 年 10 月 31 日

＜主な内容＞事例紹介（総務局、病院経営本部、港湾局、交通局）

◆第 8 回 2020 年 11 月 25 日 オンライン開催

＜主な内容＞事例紹介（政策企画局、生活文化局、福祉保健局、建設局）

2 ICT等を活用した取組

(1) VoiceTraの実証協力

ア 実施期間等

2015 年度から 2018 年度まで

イ 経緯

総務省では 2014 年に「グローバルコミュニケーション計画（第 1 期）」を策定し、世界の「言葉の壁」をなくしグローバルで自由な交流の実現を目指し、多言語音声翻訳技術の精度を高めるとともに、社会実証等を実施していた。とりわけ、国立研究開発法人情報通信研究機構（以下「NICT」という。）では、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」の研究開発を推進しており、都でも多言語対応における ICT 導入に向けた環境作りのために、様々な機会を捉えてこれらの社会実証に協力した。

なお、VoiceTra の実証協力は、商用展開に移行したため、2018 年度で終了した。

【2015 年のアプリ画面】



対応言語数:27 言語

【2022 年のアプリ画面】



対応言語数:31 言語

ウ 取組

都が主催する国際的なスポーツイベント等にて NICT と連携して「VoiceTra」を整備し、選手や関係者間のコミュニケーションツールとして活用してもらい、アプリの操作性や音声認識等を実証した。

(ア) 東京国際ユース（U-14）サッカー大会

a 大会概要

2008 年から開催している 14 歳以下のユース世代の大会で、国内の数チームと海外の強豪チームが参加する。選手の競技力向上を目指すとともに、海外チームと試合やイベントを通じて国際交流を深めることを目的としている。

b 実証内容

2015 年から 2018 年までの計 4 大会にて、主に海外チームによる学校訪問や交流会、歓迎会及び送別会において「VoiceTra」を使用した。

(参考) 各年の参加者等

- ・ 2015 年：14 都市、16 チームの監督・コーチ、選手等が参加
※海外からは、北京、ベルリン、カイロ、ジャカルタ、モスクワ、ニューサウスウェールズ、ソウル、サンパウロ、ブエノスアイレスの 9 チームが参加
- ・ 2016 年：14 都市、16 チームの監督・コーチ、選手等が参加
※海外からは、北京、ベルリン、カイロ、モスクワ、ニューサウスウェールズ、パリ、ソウル、サンパウロ、ブエノスアイレスの 9 チームが参加
- ・ 2017 年：16 都市、20 チームの監督・コーチ、選手等が参加
※海外からは、北京、ベルリン、カイロ、ジャカルタ、モスクワ、ニューサウスウェールズ、パリ、ソウル、サンパウロ、ブエノスアイレス、プレトリアの 11 チームが参加
- ・ 2018 年：16 都市、20 チームの監督・コーチ、選手等が参加
※海外からは、北京、ベルリン、カイロ、ジャカルタ、モスクワ、ニューサウスウェールズ、パリ、ソウル、サンパウロ、ブエノスアイレス、ブリュッセルの 11 チームが参加



学校訪問の様子（2015 年）



交流会の様子（2017 年）

(イ) ジュニアスポーツアジア交流大会

a 大会概要

ジュニアスポーツアジア交流大会は、2007年から開催している大会で、アジアの十数都市からジュニア世代のスポーツ選手やその指導者を招いて、バドミントンや卓球などの交流試合や指導者交流を行っている。

b 実証内容

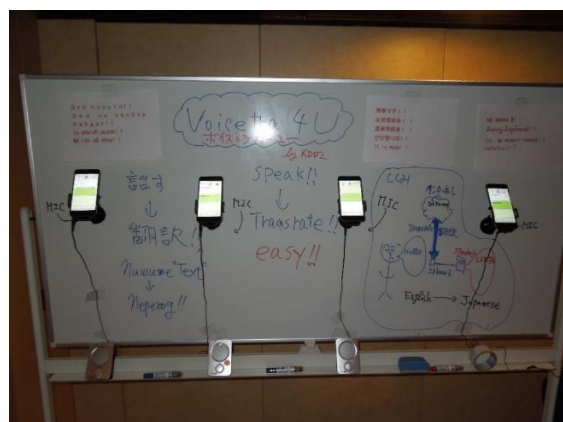
2015年から2017年までの計3大会にて、海外チームと都内学校との交流会や選手同士の交流会、送別会において「VoiceTra」を使用した。

(参考) 各年の参加者等

- ・2015年：18都市（うち、海外13都市※）の生徒・児童が参加
※バンコク、デリー、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、ソウル、シンガポール、台北、トムスク、ウランバートル、ヤンゴン
- ・2016年：18都市（うち、海外13都市※）の生徒・児童が参加
※バンコク、デリー、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、ソウル、シンガポール、台北、トムスク、ウランバートル、ヤンゴン
- ・2017年：19都市（うち、海外14都市※）の生徒・児童が参加
※バンコク、北京、デリー、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、ソウル、シンガポール、台北、トムスク、ウランバートル、ヤンゴン



中学校での文化交流の様子（2015年）



使用方法をホワイトボードで説明（2015年）



交流会の様子（2016年）



中学校での文化交流の様子（2016年）

(ウ) 東京マラソン

2015 年から 2018 年までの計 4 大会にて、ボランティア等が外国人参加者とのコミュニケーションに「VoiceTra」を使用した。



手荷物預かり所の様子（2015 年）



救護所の様子（2017 年）

<参考>東京マラソンの参加者数

年	出走者数	うち外国人出走者数	外国人比率
2015	35,797	5,317	14.9%
2016	36,648	6,456	17.6%
2017	35,824	6,258	17.5%
2018	36,248	6,393	17.6%

(エ) Tokyo 2020 JAPAN HOUSE（リオ 2016 大会）

a 概要

リオ 2016 大会期間中、公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（以下「組織委員会」という。）、東京都、関係各府省庁、地方自治体、パートナー各社などによるオールジャパンで、日本並びに東京の PR を行うため「Tokyo 2020 JAPAN HOUSE」を開設した。

（開設期間）オリンピック期間：2016 年 8 月 5 日から 21 日まで

パラリンピック期間：2016 年 9 月 7 日から 18 日まで

（開設場所）リオ市内 Cidade das Artes（文化・芸術のイベントホール）

b 実証内容

東京都エリア及び文化体験エリアで、来場者とのコミュニケーションに「VoiceTra」を使用した。



Tokyo 2020 JAPAN HOUSE の様子

(才) 東京都・千代田区合同帰宅困難者対策訓練

a 概要

2016年2月8日に、首都直下地震により、千代田区内の駅周辺に多数の帰宅困難者が発生したとの想定で実施された。

b 実証内容

秋葉原駅で実施した外国語話者への情報提供実証にて、帰宅困難者を想定した外国語話者に対して「VoiceTra」を使用した。また、日比谷公園で実施した防災アプリ等の普及啓発ブースに、NICTが「VoiceTra」等を展示した。



秋葉原駅での実証の様子



日比谷公園での展示の様子

(2) 多言語小型翻訳機の活用検証

ア 経緯

多言語対応協議会では ICT ツールの積極的な導入を掲げており、都でも大会時の「多言語小型翻訳機」の導入について検討するため、2019 年度にテストイベント等にて、使用方法の検証を行った。

イ 取組

2019 年度に以下の検証を実施した。

年	月	イベント等	会場	検証概要
2019	11	卓球テストイベント	東京体育館	会場入口において、翻訳機を用いた案内等を実施
	11	フレンドリー・ボッチャ・トーナメント	海の森水上競技場	在京大使館職員及び都内の児童・学生が参加したイベントにおいて、翻訳機を貸し出し
	12	東京2020大会に向けた災害対応実地訓練 (東京都主催)	有明体操競技場及びラストマイル周辺	首都直下型地震を想定した災害対応訓練において、救護所で翻訳機を用いた問診等を実施

ウ 検証結果

(ア) 卓球テストイベント

(検証場面)

- ・外国人の大会スタッフ対応
- ・外国人観客からの質問対応（道案内、会場案内、チケット案内等）
- ・入場口前にて、観客への開場時間等案内

(使用者の意見等)

- ・反応が早くとても助かった
- ・一番大きな音量で使用するとメガホン代わりになるのは新しい発見だった
- ・簡易な文章で話すと訳が正確になることが分かった
- ・方言や活舌により、正確な翻訳結果にならない場合があった



卓球テストイベントにおける検証

(イ) フレンドリー・ボッチャ・トーナメント

(検証場面)

- ・ 大使館職員と児童・生徒のランチ交流会

※大使館職員の故郷の様子、好きな季節、好きな食べ物など、様々な会話に使用



フレンドリー・ボッチャ・トーナメントでのランチ交流会

(ウ) 災害対応実地訓練

(検証場面)

- ・ 競技会場の事故発生現場での対応
※地震発生時に起きた交通事故の聞き取り
- ・ 競技会場の救護所での問診
- ・ 競技会場から広域避難場所へ移動する際の避難誘導

(使用者の意見等)

- ・ 翻訳機はもっと普及する方がいい。意思疎通は容易に行える（中国の方）
- ・ 外国人にとって、職員たちが翻訳機を持っているのを見ると安心感がある。
- ・ 翻訳結果は、意味は通じるが、100%正しいわけではない（台湾の方）



災害対応実地訓練の様子

(3) ICT技術動向視察会

ア 実施期間等

2015 年度から 2018 年度まで

イ 目的

多言語対応に有用な ICT の最新技術動向を自治体や多言語対応協議会構成員等で共有し、東京 2020 大会に向けて ICT の積極的な活用を促す。

ウ 内容

都からの呼びかけに応じた協力企業の事業所やショールーム等で、ICT 技術の展示及び説明会を実施した。主な展示物は、①自動翻訳、②デジタルサイネージ、③防災、セキュリティ関連技術、④ロボットなどであった。詳細は以下の通り。

実施年度	参加者数 (名)	協力企業	
		企業数 (社)	内訳等
2015年度	1,280	25	※前期（4～7月）・後期（11～12月）で実施 ・前期：（一社）デジタルサイネージコンソーシアム（総務省所管団体）参加企業14社（電機メーカー、通信、出版、ソフトウェア開発等） ・後期：グローバルコミュニケーション開発推進協議会（総務省所管団体、以下「GCP」という。）参加企業11社（電機メーカー、通信、出版、ソフトウェア開発等）
2016年度	約1,000	19	※4～7月に実施 GCP参加企業（電機メーカー、通信、出版、ソフトウェア開発等）
2017年度	521	19	※4～7月に実施 GCP参加企業（電機メーカー、通信、出版、ソフトウェア開発等）
2018年度	187	13	※5～7月に実施 GCP参加企業（電機メーカー、通信、出版、ソフトウェア開発等）



電機メーカーでの視察会の様子（2015 年度） 展示物：音声・対話技術を用いたサイネージ

(4) 多言語放送システムの整備

ア 整備期間等

2019 年度及び 2020 年度

イ 目的

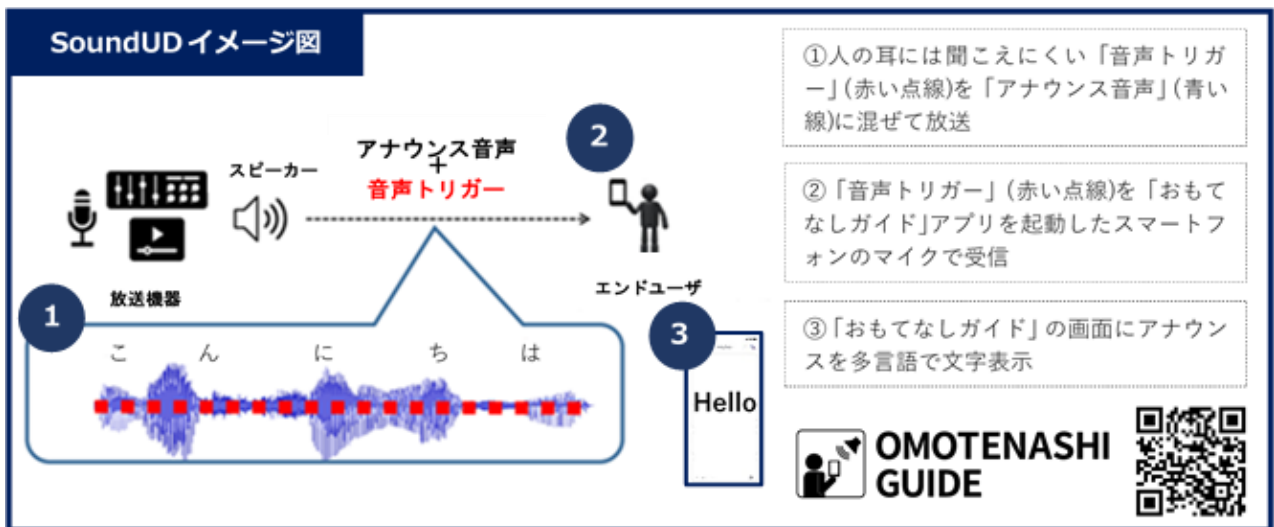
東京 2020 大会に向けて、日本語が分からない方や音が聞こえにくい方にも、施設内のアナウンスから情報を得られ、より多くの方々が安全・安心・快適に施設を利用することができるようにするため。

ウ 内容

(ア) システム概要

SoundUD※を用いて、予め翻訳したアナウンスを文字情報に変換して配信する。アナウンス等を「おもてなしガイド」をインストールしたスマートフォンで受信すると、予め設定した言語でアナウンス内容がスマートフォンに文字表示される。

※一般的なスピーカーで使える音響通信技術の名称で、公共の場やイベント会場でのアナウンス等の情報を様々な言語に変換し届ける技術のこと。



(イ) 整備施設等

2019 年度に、競技会場となる都立等 12 施設に整備した。また、2020 年度には、新型コロナウイルス感染症対策用のアナウンスの追加や、新型コロナウイルス感染症対策への注意喚起や非常時の避難指示等を映像で表示し、利用者へ広く周知できるように、SoundUD に対応した映像コンテンツを新たに作成するなど、追加整備を行った。なお、アナウンス及び映像コンテンツのサンプルデータは以下の URL で公開している。

(サンプルデータは SoundUD 未対応)

- ・ # シン・トセイ 都政の構造改革ポータルサイト

https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/2021_1Q_lp03_movie/



【整備施設】

東京体育館	有明アリーナ	海の森水上競技場
東京国際フォーラム	有明体操競技場	カヌー・スラロームセンター
武蔵野の森総合スポーツプラザ	有明テニスの森	東京アクアティクスセンター
東京スタジアム	大井ホッケー競技場	東京辰巳国際水泳場

【整備のイメージ】



マスクの着用、こまめな手洗い、手や指の消毒をお願いします。（日本語・英語）

Wear masks, Wash hands, Use hand sanitizers

※大型モニター設置施設では、一部アナウンスを映像でも表示（日本語・英語）

インターネット Wi-Fi

＜表示言語＞
日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語・スペイン語・フランス語

施設内のアナウンスを音響通信技術を用いて配信し、「おもてなしガイド」をインストールしたスマートフォンで受信すると、あらかじめ設定した言語でスマートフォンに文字表示されます。

（ウ）テストイベントを活用した検証

組織委員会と連携し、テストイベントを活用して大会時の運用方法等の検証を行った。実施概要は以下のとおり。

年	月	競技等	会場	検証概要
2019	10	自転車競技 (マウンテンバイク)	伊豆MTBコース	会場入口アナウンスの運用方法、競技情報等の配信方法を検証
	11	卓球	東京体育館	会場入口及び会場内アナウンスの運用方法を検証、アプリの操作性について観客にアンケートを実施
2021	4	ラグビー	東京スタジアム	MCアナウンスの同時翻訳システムの運用方法を検証
	5	陸上	オリンピックスタジアム	MCアナウンスと競技の進行状況配信の同時翻訳システムの運用方法、大型モニタへの映像コンテンツ投影方法などを検証

◆自転車競技（マウンテンバイク） @伊豆MTBコース



伊豆 MTB コース入場案内配信テスト(2019 年)



伊豆 MTB コース内で
見どころ情報の受信テスト

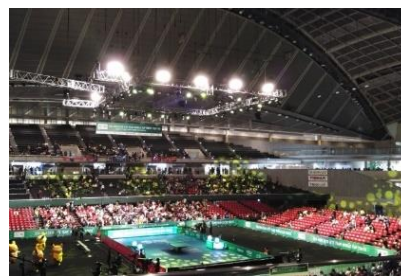


「おもてなしガイド」画面

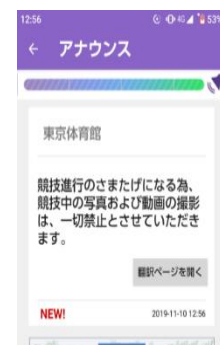
◆卓球 @東京体育館



入場時の案内配信テスト(2019 年)

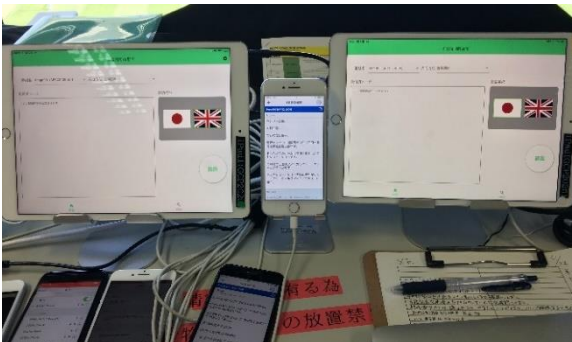


競技の妨げになるため、
競技中は会場でアナウンスを流さず、
音声トリガーのみテスト放送



「おもてなしガイド」画面

◆ラグビー @東京スタジアム



MC アナウンスの同時翻訳システム（2021 年）



観客席での受信テスト

◆陸上 @オリンピックスタジアム



競技の進行状況配信テスト（2021 年）



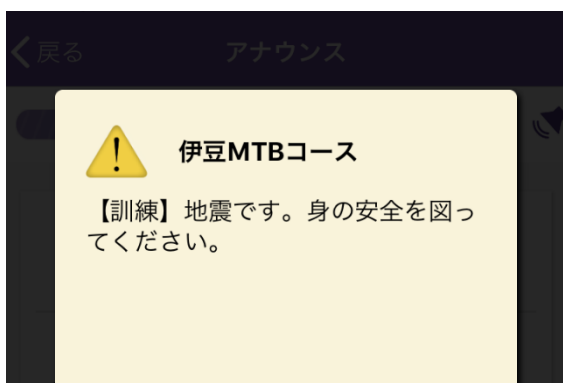
観客席での受信テスト

（エ）災害対応訓練等を活用した検証

組織委員会と連携し、東京 2020 大会に向けた災害対応訓練等を活用して避難誘導方法の検証を行った。実施概要は以下のとおり。

年	月	訓練名	会場	検証概要
2019	10	I C Tを活用した競技会場における避難情報の提供に関する実証実験 (総務省主催)	伊豆MTBコース	自転車競技（マウンテンバイク）のテストイベント後に、おもてなしガイドアプリを活用した避難情報の提供に関する検討を目的に避難訓練を実施
	12	東京2020大会に向けた災害対応実地訓練 (東京都主催)	有明体操競技場及びラストマイル周辺	首都直下型地震を想定し、非常用放送設備を使用した会場内アナウンスや可搬型アンプを使用したラストマイルでの避難誘導アナウンスの運用方法を検証。アプリの操作性について参加者にアンケートを実施

◆ I C Tを活用した競技会場における避難情報の提供に関する実証実験 @伊豆MTBコース



訓練参加者は「おもてなしガイド」の画面表示に従って避難行動を実施（2019 年）

◆東京 2020 大会に向けた災害対応実地訓練 @有明体操競技場及びラストマイル周辺



防災センターから緊急放送を配信

只今、スタッフが確認しております。避難が必要な場合は改めてご案内しますので、次の放送をお待ちください。エレベータは使用できません。

緊急放送や「おもてなしガイド」の画面表示に従って避難行動



可搬型アンプから避難誘導放送を配信

これより最寄りの施設まで避難します。係員の指示・先導に従い、慌てず、ゆっくりと歩いてください。気分の悪い方、負傷された方は近くの係員・警備員に…

「おもてなしガイド」の画面

3 東京 2020 大会時の多言語対応

東京 2020 大会は、一部の学校観戦事業などを除き、無観客での開催となったが、オリンピックでは約 4 万 4 千人の、パラリンピックでは約 1 万 4 千人の選手と関係者が訪日した。このため、従前の計画を活かしながら、大会会場内に日本語、英語、ピクトグラム案内表示を設置したほか、ボランティアによる多言語での案内等を行った。また、ホームページの多言語対応や各種発行物等の多言語化に加え、国等と開発や普及を支援してきた翻訳アプリや小型翻訳機などの翻訳ツールを活用し、様々な言語で選手や関係者への案内等を実施した。

(1) 案内表示・ピクトグラム等

案内表示（立て看板）と会場内デジタルサイネージ、大型モニタ等への多言語表示を実施した。また、新型コロナウイルス感染症対策の注意喚起は、ピクトグラムを大きく表示することで視認性を向上させた。



会場内案内表示



会場内大型モニタでの表示



会場内デジタルサイネージでの表示

(2) ボランティア

外国語対応ができるボランティアは、対応言語を表示した腕章やバッジを着用して活動した。



フィールドキャストの腕章



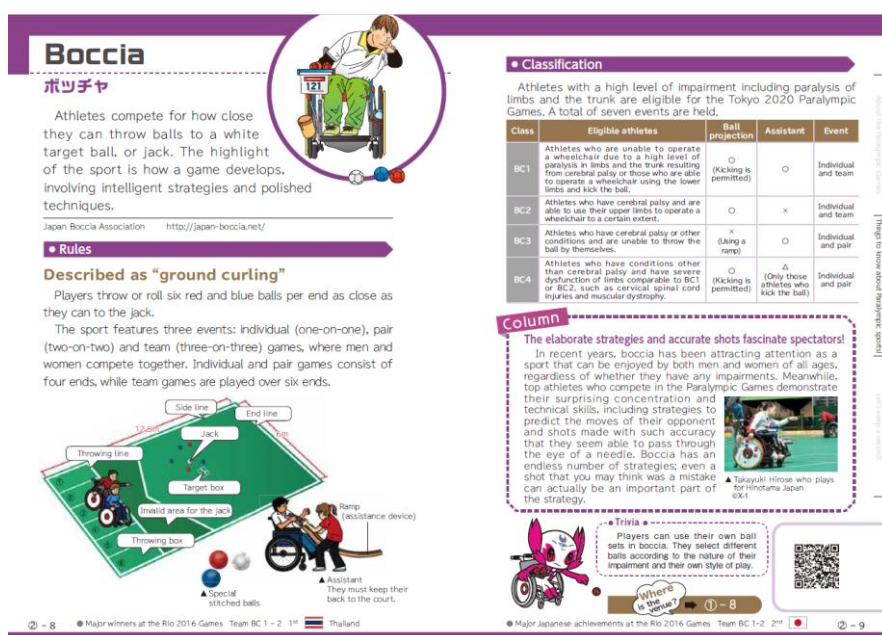
シティキャストの腕章・バッジ

(3) 情報発信

東京 2020 大会公式ホームページは7言語（日、英、仏、中（簡）、韓、西、ヒンディー）で作成されたほか、観戦ハンドブックや観光案内等が多言語で用意された。



公式ホームページから引用



東京 2020 パラリンピックハンドブック（英語版）から引用

(4) 多言語小型翻訳機の整備

ア 目的

競技会場内外に多言語小型翻訳機を整備し、海外から訪れる選手、大会関係者、報道陣等のスムーズな移動や快適な滞在をサポートするとともに、世界中から多くの外国人が集まる特有の環境で、ICTツールの活用事例を広く収集する。

イ 内容

(ア) 整備台数

370 台

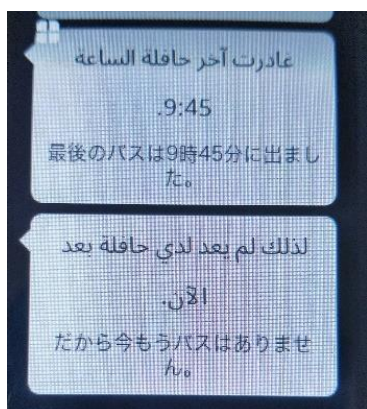
(イ) 整備先

各競技会場、選手村、宿泊療養施設等

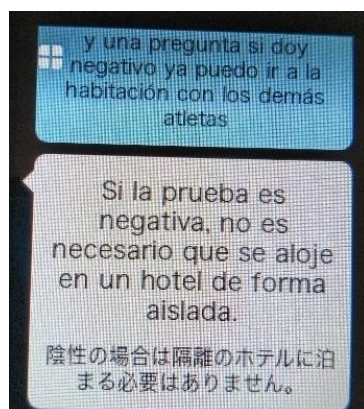


多言語小型翻訳機の使用事例
(パラリンピック閉会式での案内)

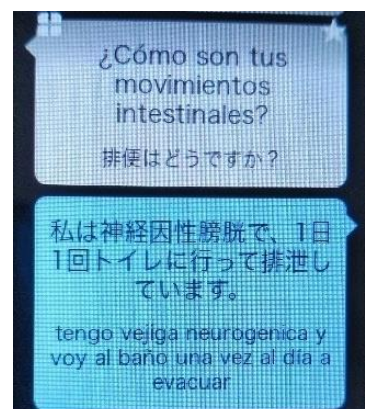
<実際のトーク画面>



選手村バス乗り場（アラビア語）



選手村発熱外来（スペイン語）

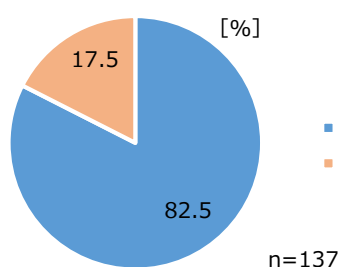


宿泊療養施設（スペイン語）

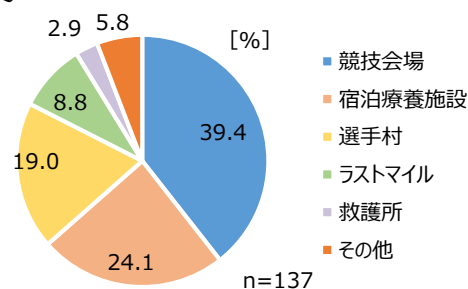
ウ 利用者の意見等

多言語小型翻訳機を使って、選手、大会関係者、報道陣等の対応をしたスタッフに、アンケートを実施し、137名から回答を得た。

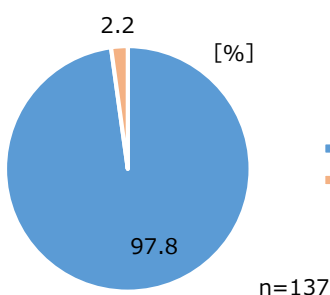
Q1 今まで翻訳機を使用したことがありますか。



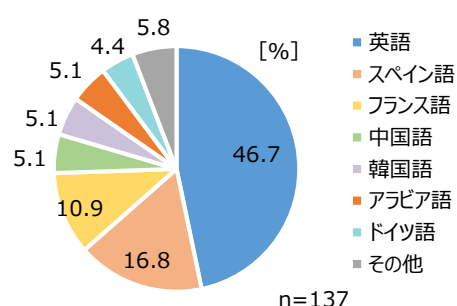
Q3 どこで使用されましたか。



Q2 このような翻訳機をまた使ってみたいですか。



Q4 何語を使用しましたか。



《考察》

実際のトーク画面にあるとおり、正確なやり取りを要する場面では、母語での説明を求められることが多く、アンケートでは計11言語の使用が確認できた。

「その他」の言語には、ロシア語、ビルマ語、ベトナム語、ポルトガル語が含まれる。トーク履歴から「検査結果が陰性の場合、試合に参加できるか」「検査結果が陽性の場合、宿泊療養施設に移動する」など、新型コロナウイルス感染症に関連するやり取りが多く見られた。

(5) 多言語放送システムの運用

大会期間中は、組織委員会と連携し、総務省の技術協力を得て「おもてなしガイド」アプリを活用して競技会場内において、日本語が分からない方や音が聞こえにくい方に向け、アナウンス等を多言語で文字配信（日・英・中(簡・繁)・韓・西・仏）した。

ア 大会期間中の運用概要

2019年度以降、都立等12施設に整備した多言語放送システム（P45参照）及び多言語同時翻訳システムを、オリンピック38競技会場、パラリンピック21競技会場で運用した。利用者は「おもてなしガイド」アプリを使って多言語で文字情報を確認する。（読み上げ機能を使って音声でも確認できる。）

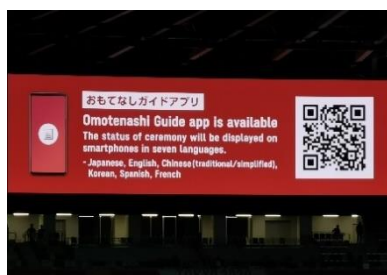
イ 運用内容

(ア) 開会式・閉会式における式典内容の解説【多言語同時翻訳システム】

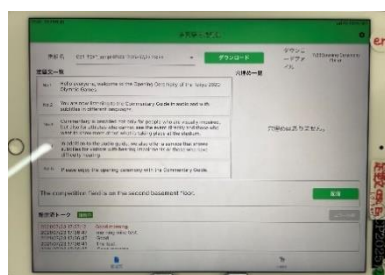
運用場所：オリンピックスタジアム(オリンピック/パラリンピック)

式典の進行にあわせ、出演者や演目の背景について、専用端末に事前登録した日本語文を自動翻訳して会場内に文字配信した。（英語のみ英語文を別途配信）

仕組みは以下のとおり。



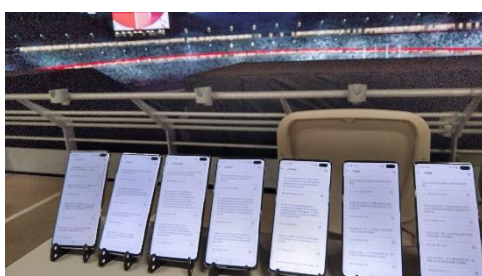
「おもてなしガイド」の利用案内



専用端末の配信画面



配信時の様子(オリンピックスタジアム)



観客席で式典の進行状況を「おもてなしガイド」で受信した様子(7言語)



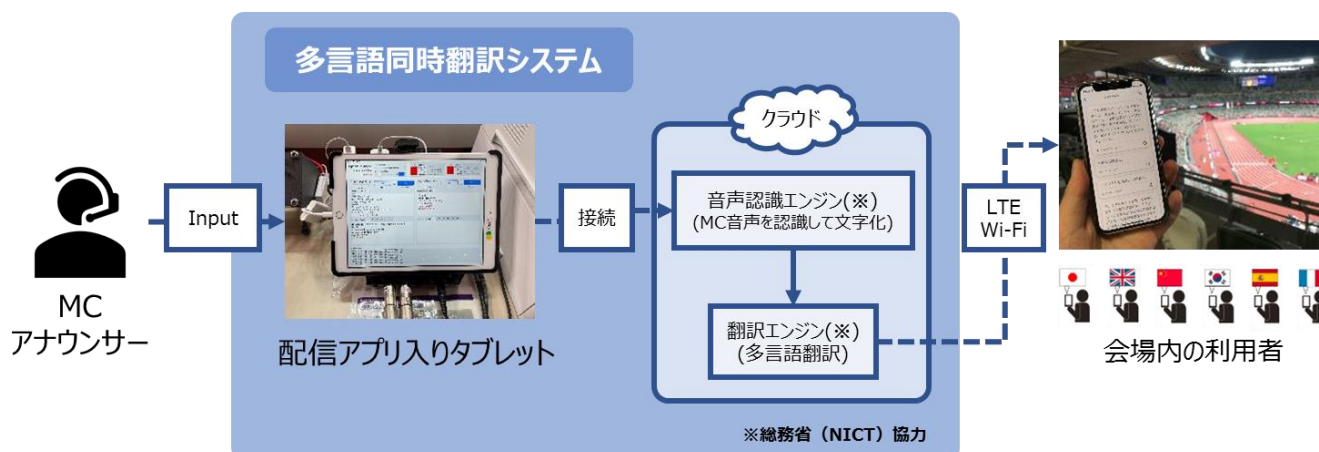
「おもてなしガイド」受信画面

(イ) MCアナウンスの配信【多言語同時翻訳システム】

運用場所：38 競技会場（オリンピック）21 競技会場（パラリンピック）

日本語のMCアナウンス音声から文字起こしした文章を同時翻訳して会場内に文字配信した。利用者は「おもてなしガイド」アプリから文字情報を確認できる。

仕組みは以下のとおり。



MC アナウンスから起こした文章

皆様、オリンピックメダリストです。
皆様、ただいまより、女子4 掛ける 100 メートルリレーの表彰式を行います。
メダリストをお迎えください。

同時翻訳された文章(英語)

Ladies and gentlemen the olympic medalists.
Ladies and gentlemen the victory ceremony for the women's four by one hundred meters relay.
Please welcome the medalists.

(ウ) 競技の進行状況配信【多言語同時翻訳システム】（オリンピックのみで運用）

運用場所：夢の島アーチェリー場、武蔵野の森総合スポーツプラザ、馬事公苑
東京体育館

会場内アナウンスだけでは情報量が少ない競技（アーチェリー、バドミントン、馬術、卓球の計 51 セッション）の進行状況を組織委員会の大学連携事業※に参加した学生（延べ 97 名）が専用端末から日本語で文字入力した文章を同時翻訳して会場内に文字配信した。利用者は「おもてなしガイド」アプリから文字情報を確認できる。仕組みは以下のとおり。



※大学連携事業

組織委員会は「オリンピック・アジェンダ 2020」に提言される「Engage with youth（若者と交流すること）」の実現を目指し、全国の大学・短期大学と連携協定を締結し、学生がアクセシビリティや多様性、共生社会について理解を深める機会として「大学連携情報保障プログラム」を実施した。本プログラムでは、学生たちが専用端末を通じて、豊かな感性で競技や会場の様子を会場内の利用者に伝えた。

<配信の様子>



▼専用端末に入力された配信内容

スイスチーム選手の演技です。
演技開始です。
フェリックス選手はリオデジャネイロオリンピックにも出場しました。

<同時翻訳結果>（「おもてなしガイド」に表示された画面）

It is a performance of a Swiss team player.
The performance is starting.
Felix also participated in the 2016 Summer Olympics.

英語

是瑞士队选手的表演。
开始表演。
费利克斯选手也参加了2016年夏季奥林匹克运动会。

中国語(簡体字)

是瑞士隊選手表演。
開始表演。
費利克斯選手也參加了2016年夏季奧林匹克運動會。

中国語(繁体字)

스위스 팀 선수의 연기예요.
연기 개시예요.
덴마크왕자 펠릭스 선수는 2016년 하계 올림픽에도 출전했어요.

韓国語

Es la actuación del jugador del equipo suizo.
Empieza la actuación.
Felix también participó en los Juegos Olímpicos de Río de Janeiro.

スペイン語

C'est la performance des joueurs de l'équipe suisse.
La performance commence.
Felix a aussi participé au Jeux olympiques d'été de 2016.

フランス語

<各会場の配信風景>



馬事公苑(馬術)



武蔵野の森総合スポーツプラザ(バドミントン)



武蔵野の森総合スポーツプラザ



東京体育館(卓球)



夢の島アーチェリー場



夢の島アーチェリー場

(エ) 緊急時の案内【多言語放送システム】

運用場所：38 競技会場（オリンピック）21 競技会場（パラリンピック）

緊急時の定型文案内を多言語で文字配信する仕組みを運用した。

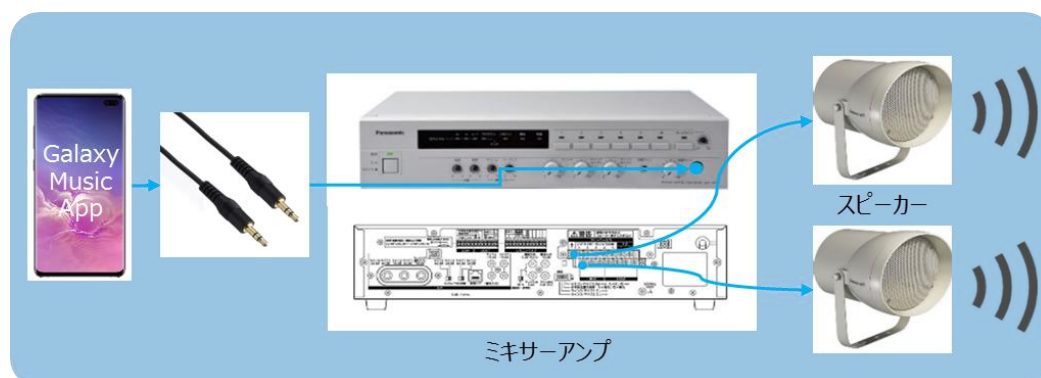
※緊急事態が発生しなかったため、大会期間中の運用実績はない。



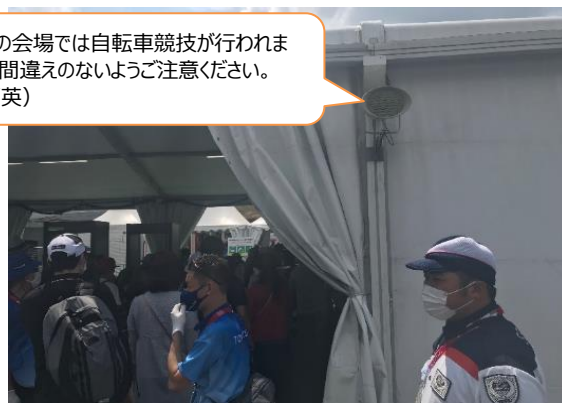
(オ) その他【多言語放送システム】

運用場所：静岡県会場、宮城県会場

オリンピックの有観客会場のみ、観客スクリーニングエリア周辺で定型文案内を多言語で文字配信した。仕組みは以下のとおり。



こちらの会場では自転車競技が行われます。お間違えのないようご注意ください。
(日/英)



静岡(富士スピードウェイ)会場の観客スクリーニングエリア

東京2020
こちらの会場では自転車競技が行われます。お間違えのないようご注意ください。

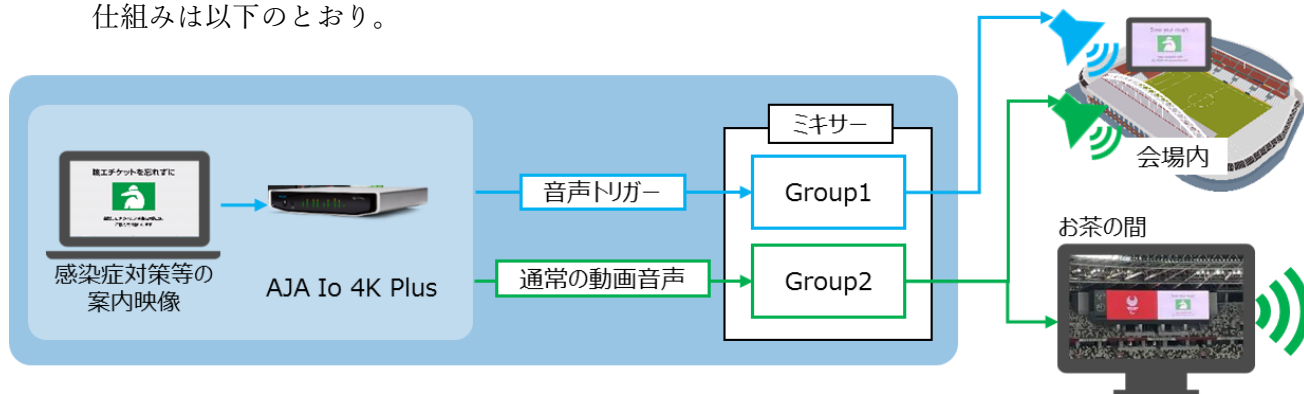
2021-08-06 14:44

東京2020
列に沿ってお並びください。

「おもてなしガイド」受信画面

また、大型モニタが設置してある会場では、大型モニタに投影する映像に音声トリガーを組み合わせて配信し、会場にいる方に向けて感染症対策等の案内を多言語で文字配信した。

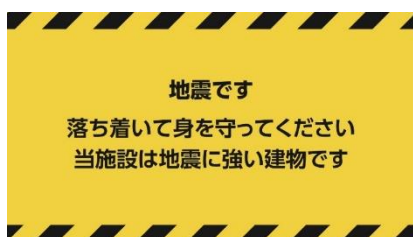
仕組みは以下のとおり。



会場内の案内（音声＋映像）（オリンピックスタジアム）



「おもてなしガイド」受信画面



地震発生時の大型モニタ表示（大会期間中の運用実績なし）

4 《寄稿文》 ニュースにならない多言語化

—東京 2020 大会に向けた多言語対応を振り返って—

早稲田大学教育学部教授

バックハウス・ペート

昭和 39 年(1964 年)5 月 14 日、毎日新聞の一面に「競技のシルエット」という内容が大きく取り上げられている。大会の各競技を示すその 20 の記号は訪日外国人に配慮して「競技会場の案内標識などに、いちいち日本語とローマ字を使う代わり」に設置されたと指摘されている※1。

上の記事は言うまでもなく、1964 年の東京オリンピック大会についてのものであり、戦後の東京の最も早い多言語対応の一つとして評価できる。一方、現在の視点から考えると、その当時の東京がどれだけモノリンガル※2な環境だったのかも読み取れるであろう。

実際、ほぼモノリンガルな都市景観がその後も当分の間続くが、1980 年代を期に少しずつ変化が現れてきた。外国人住民の増加に伴い、発行物の多言語化や多言語相談窓口とともに、街区表示板やごみ収集所での説明などの多言語化が始まった。日本語のローマ字併記が盛んになり、外国語表記としては英語に加え、中国語と韓国語も場所によって目にするようになった。

日本の多言語化を大きく進化させたイベントは、2002 FIFA ワールドカップ™である。交通機関の多言語対応とともに、ピクトグラム（正称「標準案内用図記号」）の図案が新たに作成され、2002 年に計 110 種類が JIS 規格に登録された。その後、官民の様々な場で姿を現すようになった。

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、2014 年に多言語対応協議会が設置され、前述の対策の標準化とその徹底に加えて、翻訳・通訳ツール、デジタルサイネージなど、ICT（情報通信技術）を活用した多言語対応を進めてきた。また、大会開催に向けては、新型コロナウイルス感染症の発生により、予想もしなかった感染対策の多言語化も大きな課題となった。本報告書はこうした多言語対応の軌跡に加え、在住外国人に実施したアンケート調査結果等をまとめたものである。特に、アンケート調査結果については、外国人の言語的ニーズを改めて浮き彫りにするなど興味深いものとなっている。

残念なことに、最終的に大会は無観客開催となり、外国人観光客を迎え入れることはできなかった。一方、本報告書で見てきたように、現時点では案内表示の多言語化がかなり浸透しているのに加え、ICT を活用した多言語対応も進んでいる。また、案内サインなどの文字表示だけでなく、肉声も含めた音声での案内、そしてピクトグラムなどの非言語的な手段を含む取組も進んでおり、この状況は、今後コロナ禍からの回復に伴ってインバウンドを迎えるにあたり、活かされるものと期待できる。

冒頭のシルエットと違って、一面のニュースにはならないが、それだけ多言語化は東京では当たり前前の状態になってきた兆しである。

※1 「東京オリンピックで行われる 20 競技のシンボライズしたシルエット」『毎日新聞』1964 年 5 月 14 日、1 頁

※2 単一言語（のみで情報が提供されている状態）



標準案内用図記号（標準案内用図記号ガイドライン 2021（公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団）より引用）
2002 年に JIS 規格に登録された 110 種類の一部

《寄稿文執筆者紹介》

早稲田大学教育・総合科学学術院 教育学部 教授

バックハウス・ペート

専門分野：社会言語学、言語変化、会話分析、文字・表記

所属学会：社会言語科学会

（略歴）

1975 年 ドイツ出身

2010 年 4 月 早稲田大学教育学部英語英文学科講師

2017 年 4 月 現職

（主な著書）

「日本の言語景観」（三元社、2009 年）

「目に見えることばと経済：言語景観からの観察」『日本語学』34(6)（明治書院、2015 年）



（多言語対応協議会関係）

- ・ 2016 年 「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」登壇
(パネルディスカッション:東京 2020 大会に向けた多言語対応)
- ・ 2018 年 「多言語対応普及啓発映像 (DVD)」監修
「多言語対応推進セミナー2018」登壇 (多言語対応普及啓発映像の解説)
- ・ 2019 年 「令和元年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」監修
- ・ 2021 年 「令和3年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」監修

第二部

2021（令和3）年度

多言語対応表示・標識等に関する調査報告

第二部

2021(令和3)年度 多言語対応表示・標識等に関する調査報告

調査目的

東京都は、東京 2020 大会に向けて、外国人旅行者の受入環境整備の取組を推進・強化するため、国の関係省庁、関係地方自治体、政府関係機関、民間団体及び企業等が一体となった多言語対応協議会を設置し、2014 年以降、様々な取組を進めてきた。

今回、各主体によるこれまでの多言語対応の取組が、東京 2020 大会や都市の中でどのように活かされているのか、成果を明らかにするため、多言語対応表示・標識等の状況について調査を行った。

具体的には、以下の 2 つの調査を実施した。

①事業者の多言語対応の取組状況調査

②多言語対応の取組状況に関する外国人の意識調査

本報告では、これらの調査結果に基づき、今後とも取り組むべき多言語対応の事例等を分析、整理し、東京 2020 大会のレガシーにつなげていく。

1 事業者の多言語対応の取組状況調査

(1) 調査内容

様々な主体による多言語対応の取組が、都市の中でどのように活かされているのか明らかにするため、交通、観光・文化施設（公園、レジャー施設、美術館、博物館、動物園、水族館、劇場、イベントホール、観光案内所等）、宿泊施設、飲食、小売の運営事業者に対して、多言語対応の取組状況調査を実施した。

ア 調査方法

アンケート調査（Web）

イ 調査日程

2021 年 9 月 6 日から同年 10 月 22 日まで

ウ 調査対象

多言語対応協議会構成員及び構成員の会員企業等

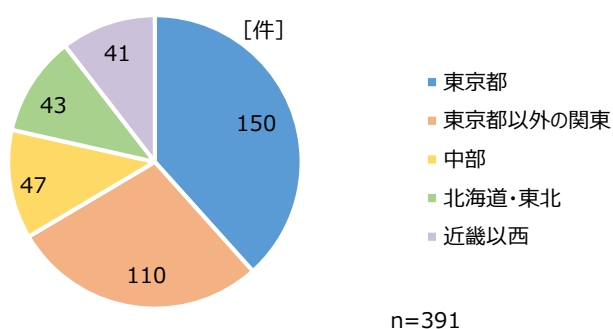
エ 調査回答数

有効回答 391 サンプル

オ 回答者属性

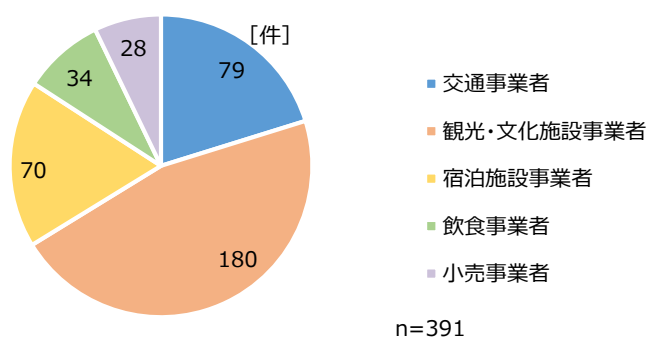
(ア) 所在地について

「東京都以外の関東」には、神奈川県、埼玉県、千葉県、群馬県、茨城県を含む。

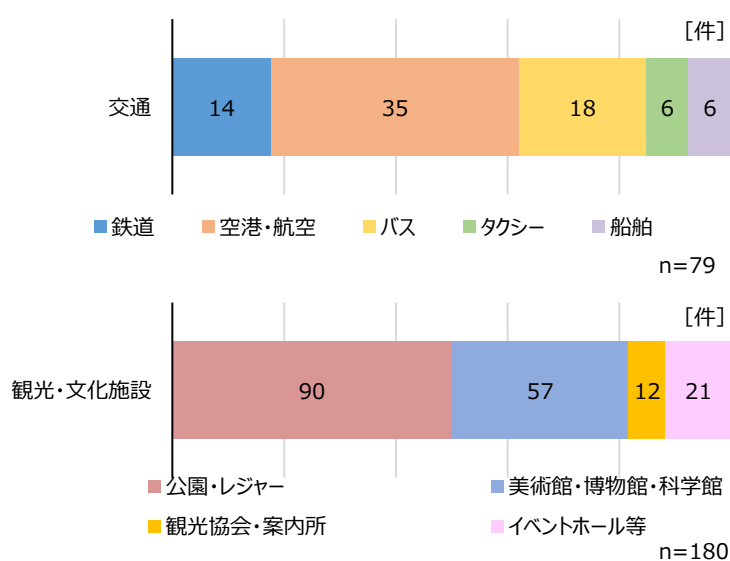


(イ) 業種について

回答者の業種内訳は、「観光・文化施設」が最も多く、次いで「交通」となっている。「交通」と「観光・文化施設」の内訳は図表1のとおり。



図表1 交通、観光・文化施設の内訳



カ 調査項目

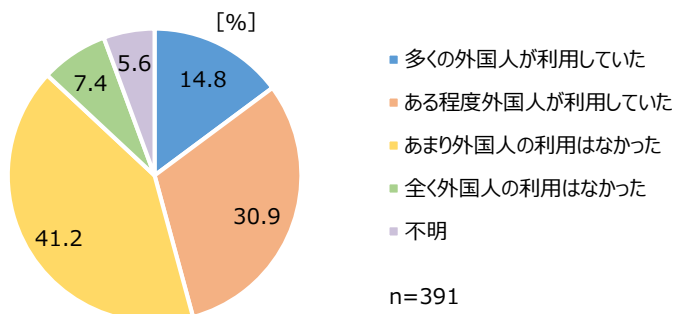
- ① 外国人利用状況(2019 年 2 月から 2020 年 1 月までの実績)※
- ② 多言語対応実施状況
- ③ 多言語対応 ICT ツールの利用状況
- ④ 外国人向け接客の取組状況
- ⑤ 取り入れたい多言語対応
- ⑥ 小売業の多言語対応（小売業のみ回答）
- ⑦ キャッシュレス決済の導入状況
- ⑧ Free Wi-Fi の整備状況
- ⑨ 感染症対策ピクトグラムの活用状況

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のための水際対策の影響を受けないよう 2020 年 1 月までの直近 1 年間を対象とした。（外国人の入国制限は 2020 年 2 月 1 日から適用）

(2) 調査結果

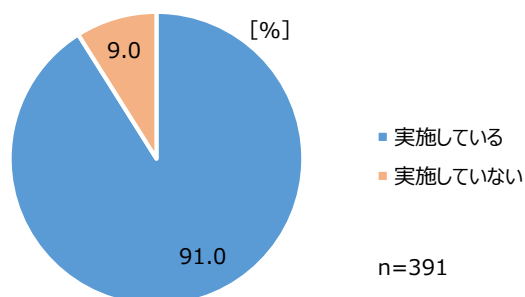
① 外国人利用状況

Q 1 2019 年 2 月から 2020 年 1 月までの外国人利用状況について、あてはまるものをお選びください。



② 多言語対応実施状況

Q 2 - 1 多言語対応の取組（ピクトグラムを含む）を実施していますか。

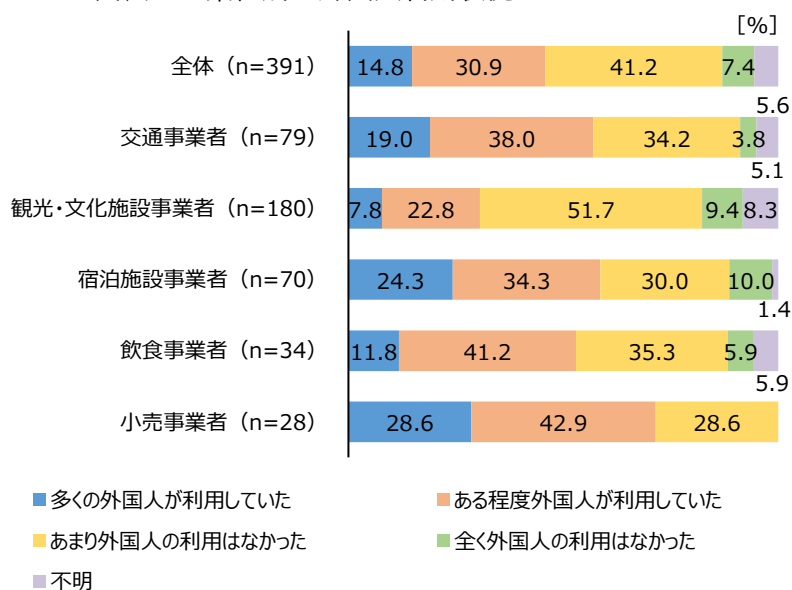


「実施していない」理由
 ・外国人の利用が少ない
 ・予算が無い 等

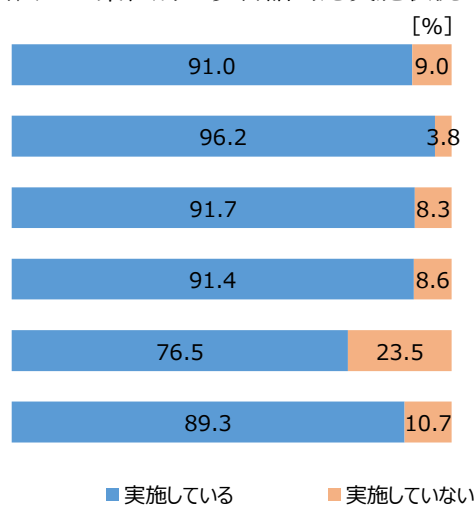
《業種別の考察》

外国人利用状況（図表 2）に関わらず、多言語対応実施状況（図表 3）から対応が進んでいることがうかがえる。

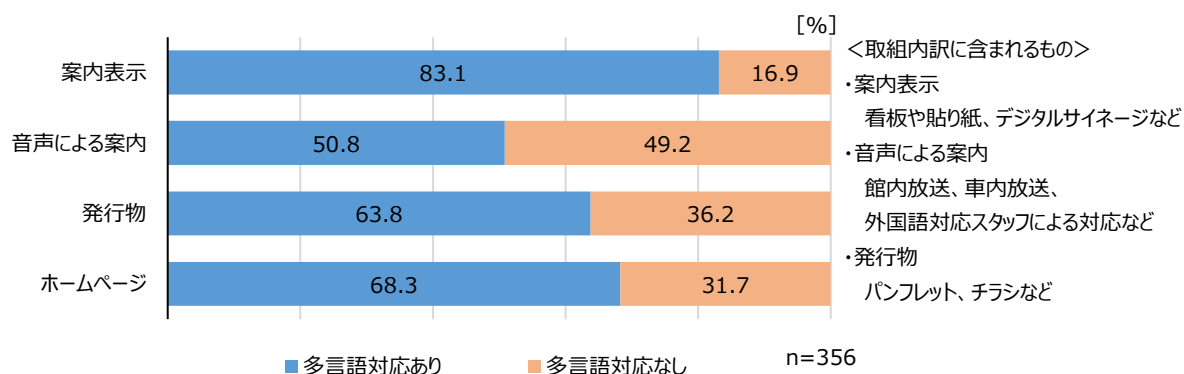
図表 2 業種別の外国人利用状況



図表 3 業種別の多言語対応実施状況



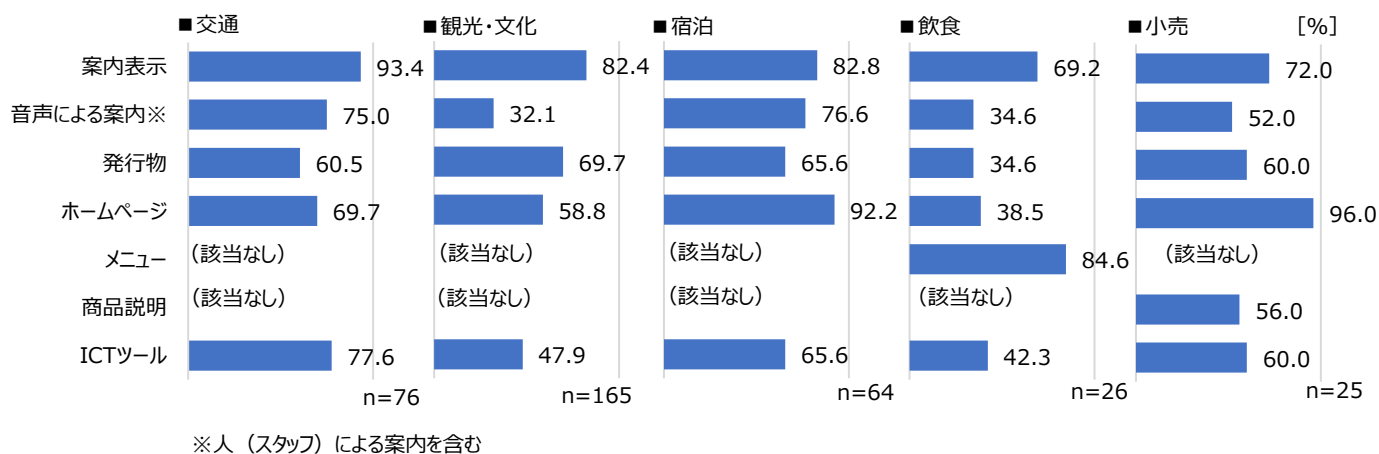
Q 2 - 2 実施している取組をすべてお選びください。(複数回答可)



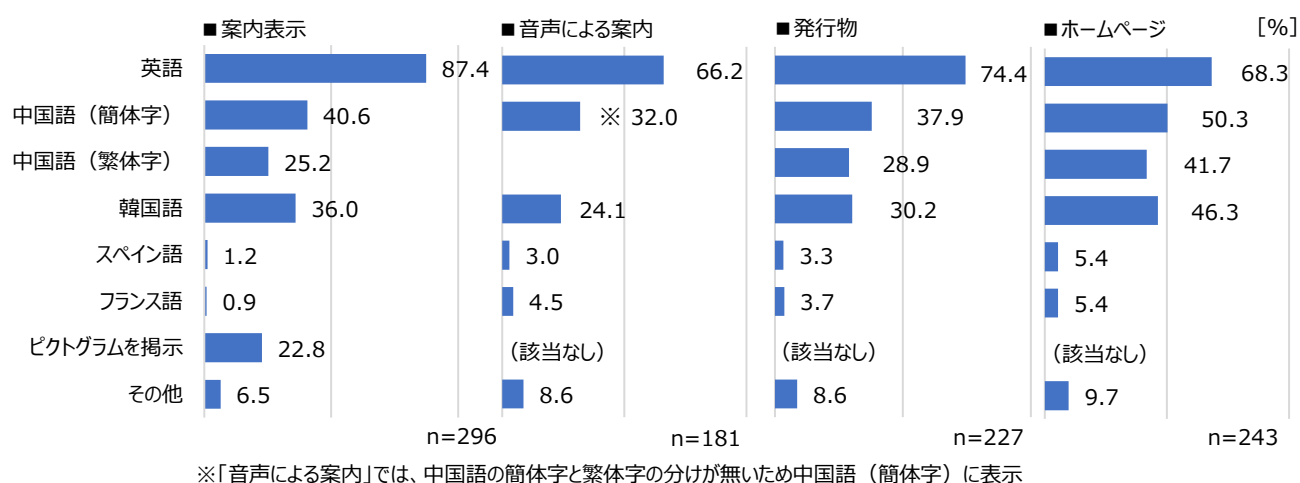
《業種別の考察》

業種別の取組内訳（図表4）では、業種の特성에適した多言語対応を取り入れていることが分かった。なお、「メニュー」「商品説明」はQ 2 - 4、「ICT ツール」はQ 3 - 1の結果から集計した。

図表4 業種別の取組内訳



Q 2 - 3 実施している取組の対応言語をすべてお選びください。(複数回答可)

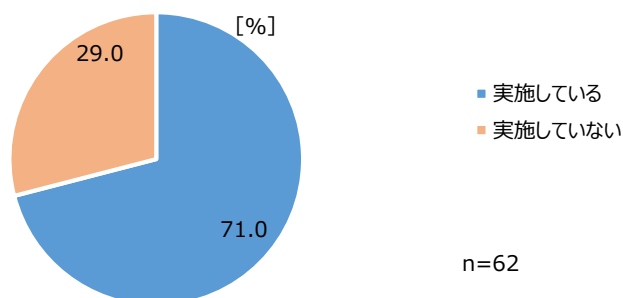


「その他」の言語には、タイ語、ベトナム語、インドネシア語など東南アジア地域の言語が多く挙げられた。

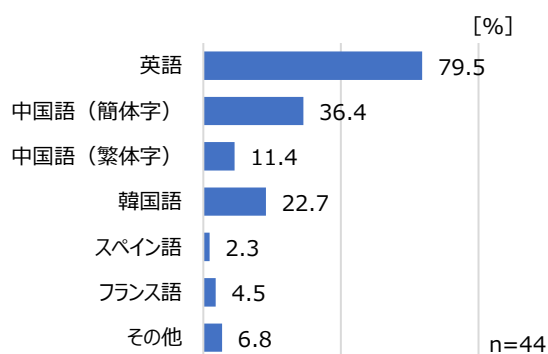
《考察》

各取組の対応言語は、英語の次に中国語、韓国語が多く、協議会の「基本的な考え方」に沿った整備が進んでいた。「ホームページ」は、一部で自動翻訳を導入しているため、他の取組より対応言語数が多かった。

Q 2 - 4 メニューや商品説明の多言語対応を実施していますか。
(飲食、小売事業者のみに質問)



Q 2 - 5 実施している取組の対応言語をすべてお選びください。(複数回答可)



「その他」の言語には、タイ語、ドイツ語、イタリア語、インドネシア語、ベトナム語、アラビア語が挙げられた。

《東京都の取組》

産業労働局では、宿泊施設、飲食店、小売店向けの多言語コールセンターサービスを提供している。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/callcenter/eat/>

飲食店向けには、多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」も開設して、多言語対応を推進している。

<https://www.menu-tokyo.jp/menu/>



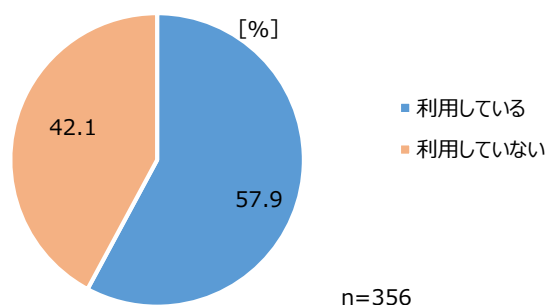
【バックハウス教授のコメント】

外国人旅行者には、文字だけでなく絵や写真付きのメニューや商品説明も分かりやすいです。特に食べ物の場合、アレルギーや多様な食文化、食習慣を持つ方には、ピクトグラムによる表示も大変重要です。

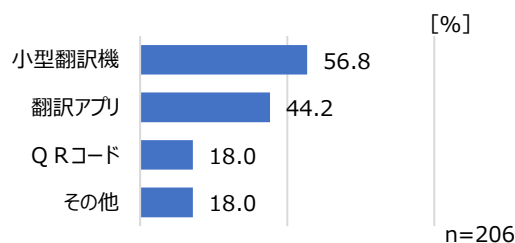
③ 多言語対応 I C T ツールの利用状況

Q 3 - 1 多言語対応 ICT ツールを利用していますか。

(多言語対応を実施している事業者 zu 質問)



Q 3 - 2 利用している多言語対応 ICT ツールをすべてお選びください。(複数回答可)

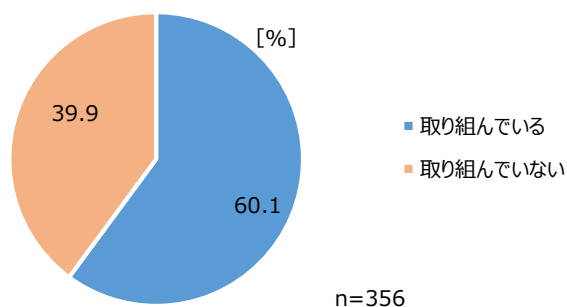


「その他」では、オンライン通訳の利用のほか、多言語に対応した専用アプリの活用も挙げられた。

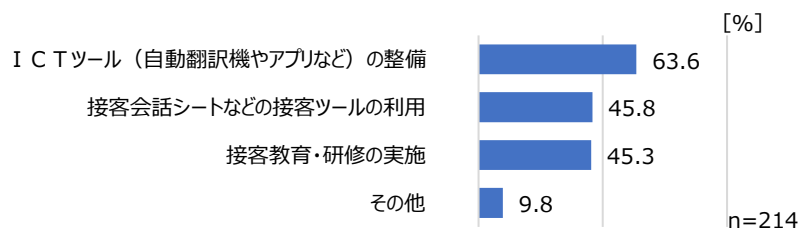
④ 外国人向け接客の取組状況

Q 4 - 1 外国人向け接客で取り組んでいますか。

(多言語対応を実施している事業者 zu 質問)



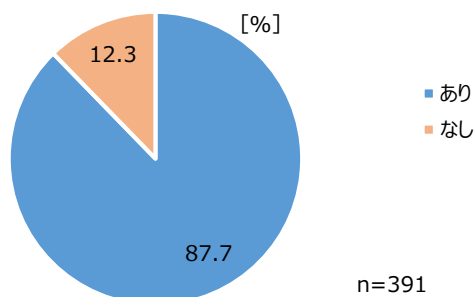
Q 4 - 2 外国人向け接客で取り組んでいることをすべてお選びください。(複数回答可)



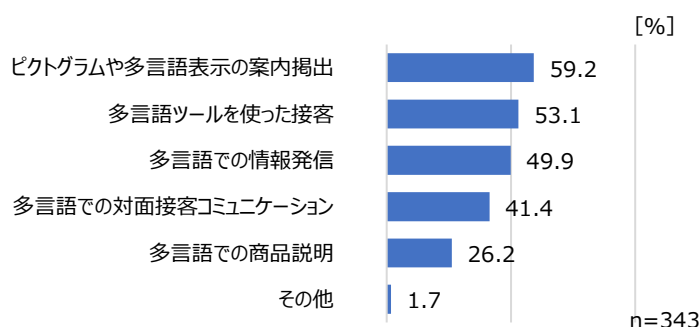
「その他」では、外国語対応スタッフの配置が挙げられた。

⑤ 取り入れたい多言語対応

Q 5 - 1 今後、取り入れたい多言語対応はありますか。(全事業者に質問)



Q 5 - 2 取り入れたい多言語対応をすべてお選びください。(複数回答可)

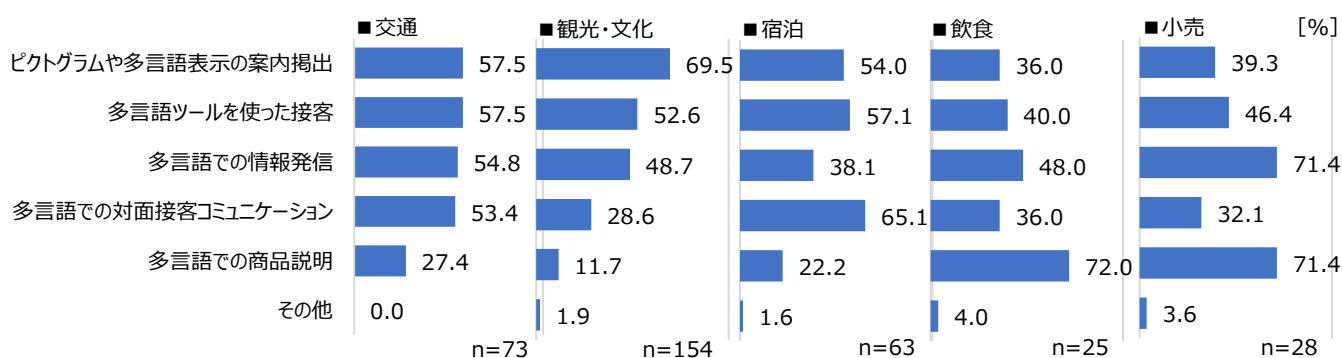


「その他」では、「バーチャル接客」などのデジタル技術の活用が挙げられた。

《業種別の考察》

業種別では、取り入れたい多言語対応の違いが表れた。(図表 5) 各事業者の業態に合った対応に関心が集まった。

図表 5 業種別取り入れたい多言語対応



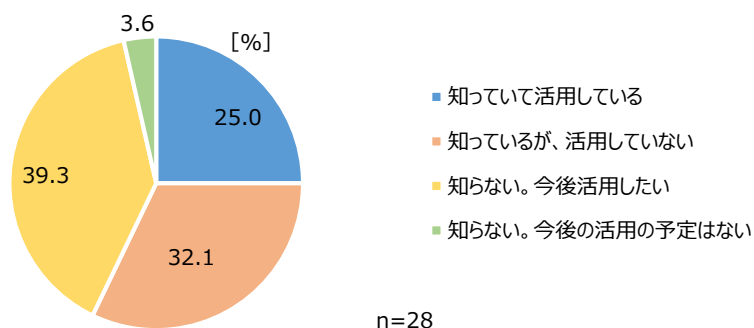
【バックハウス教授のコメント】

案内表示の多言語化は、かなり浸透してきました。加えて、ピクトグラムは言語に頼らないコミュニケーション手段として重要な役割を果たしています。

今後、翻訳機や翻訳アプリなどの ICT ツールの性能がよくなれば、お互いに母語だけを話しても、うまく言葉が伝わるので、期待できる手段です。

⑥ 小売業の多言語対応

Q 6 - 1 「小売業の多言語対応ガイドライン」(2016 年 12 月策定)を知っていますか。
(小売事業者のみに質問)



<ジャパンショッピングツーリズム協会（小売 PT 事務局）のコメント>

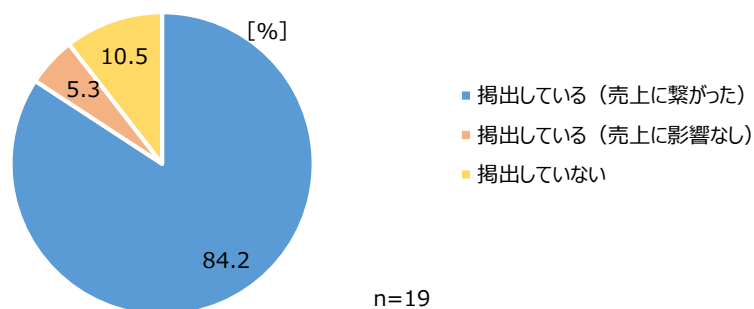
「小売業の多言語対応ガイドライン」(2016 年 12 月策定)は、小売業の半数以上に認知されていたが、実際に活用しているのは 25%に留まった。今後の認知のさらなる拡大と活用の促進について、引き続き、小売業団体において取り組むこととする。

・小売業の多言語対応ガイドライン

<https://welcome.japan-retail.or.jp/low/>



Q 6 - 2 免税シンボルマークを掲出していますか。(免税店のみに質問)

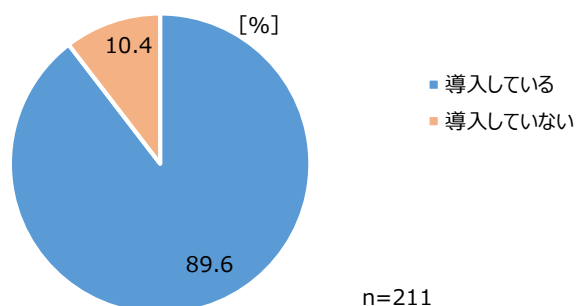


<ジャパンショッピングツーリズム協会（小売 PT 事務局）のコメント>

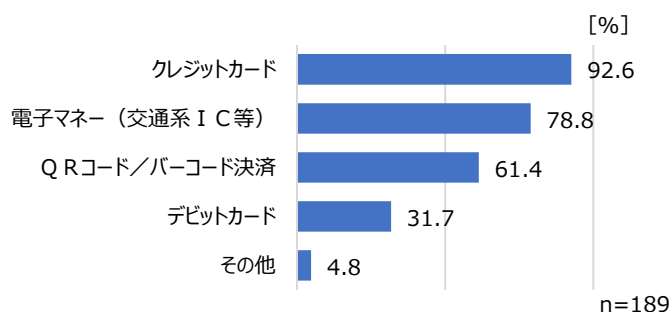
免税店 19 店のうち約 9 割がシンボルマークを掲出しており、8 割以上が「売上に繋がった」と回答している。多言語表示の連続性、共通性の効果が発揮され、外国人旅行者にも事業者にも高い評価となった好事例と言える。

⑦ キャッシュレス決済の導入状況（対象から「観光・文化施設事業者」を除外のうえ集計）

Q 7-1 キャッシュレス決済を導入していますか。



Q 7-2 導入しているキャッシュレス決済の種類をすべてお選びください。（複数回答可）



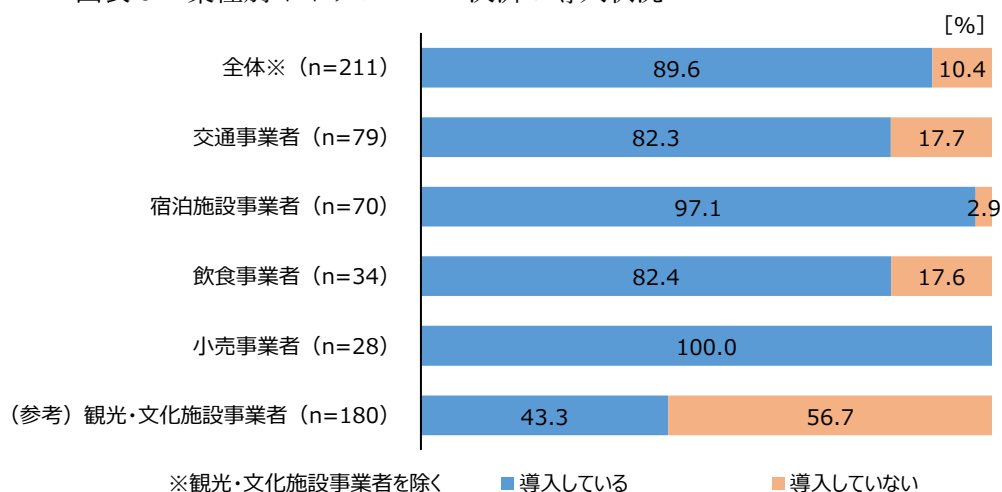
「その他」では、電子チケットの導入や自社アプリ決済などのキャッシュレスが挙げられた。

《業種別の考察》

全体で9割近くなり、導入が進んでいる。（図表6）

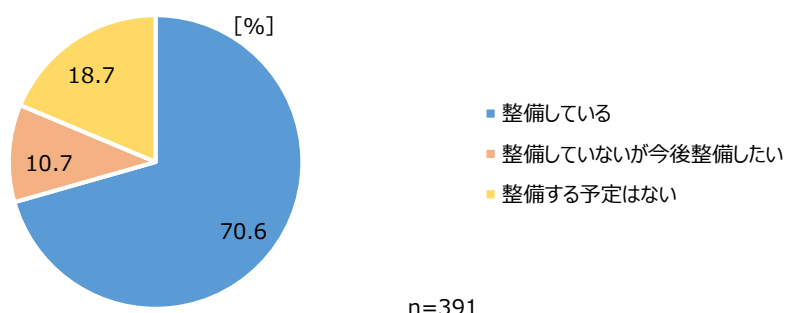
なお、「観光・文化施設事業者」には、公園や観光案内所などの無料の施設が含まれており、決済の必要がないため、「導入していない」事業者が多いことから、集計から除外した。

図表6 業種別キャッシュレス決済の導入状況



⑧ Free Wi-Fi の整備状況

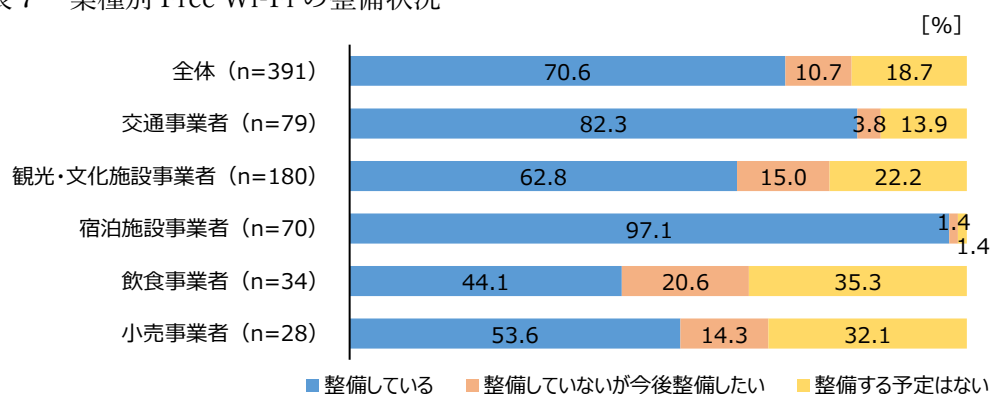
Q 8 Free Wi-Fi を整備していますか。(全事業者に質問)



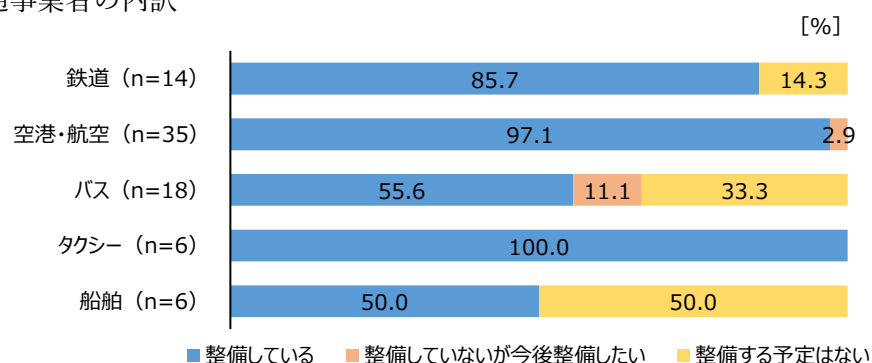
《業種別の考察》

宿泊施設で 97%、交通のうちタクシー事業者は 100%、空港・航空事業者も 97%が整備済みであり、ニーズに合わせた整備が進んでいる。(図表 7、図表 8)

図表 7 業種別 Free Wi-Fi の整備状況



図表 8 交通事業者の内訳



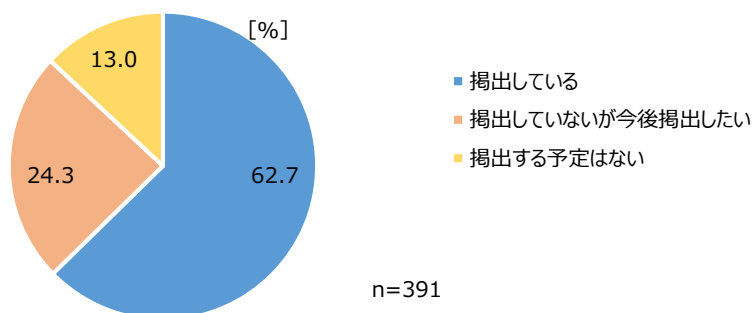
【バックハウス教授のコメント】

スマートフォンを使って、その場で情報を集める外国人旅行者が増えています。そのニーズに合わせて、Wi-Fi にアクセスできる様にすることは、外国人受入環境整備を進めるための一つの大きな取組だと思います。

ちなみに、事業者も外国人旅行者に向けて多言語の専用アプリやホームページの整備を進めており、それらの利用を促すためにも Wi-Fi の整備が大切です。

⑨ 感染症対策ピクトグラムの活用状況

Q 9 感染症対策ピクトグラムを掲出していますか。(全事業者に質問)



「掲出する予定はない」と回答した施設でも、文書や写真、映像等により感染症対策の注意喚起を実施している。

<感染症対策ピクトグラム、ポスター等>

- ・厚生労働省(一般的な注意喚起)
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_00094.html
- ・農林水産省(飲食店向け)
<https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/>
- ・日本政府観光局(JNTO)
(宿泊施設・飲食店・公共交通機関・商業施設・観光施設等向け)
<https://action.jnto.go.jp/report/3206>
- ・多言語対応協議会小売プロジェクトチーム(小売業向け)
<https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/shop/>
- ・東京都つながり創生財団(個人、飲食店向け)
<https://tokyo-tsunagari.or.jp/news/?itemid=6&dispmid=415>



【バックハウス教授のコメント】

感染症対策ピクトグラムは、以前には考えたこともなかったマスク着用やソーシャルディスタンス等が突然に必要になり、限られた時間の中でデザイン的にもシリーズになった物を作ったことは大きな成果です。

ここでの教訓は「準備が出来たから終わり」ではなく、新たな表示やピクトグラムが必要になった際、状況にあわせて更新することが重要ということです。

(3) 調査結果の経年比較（参考）

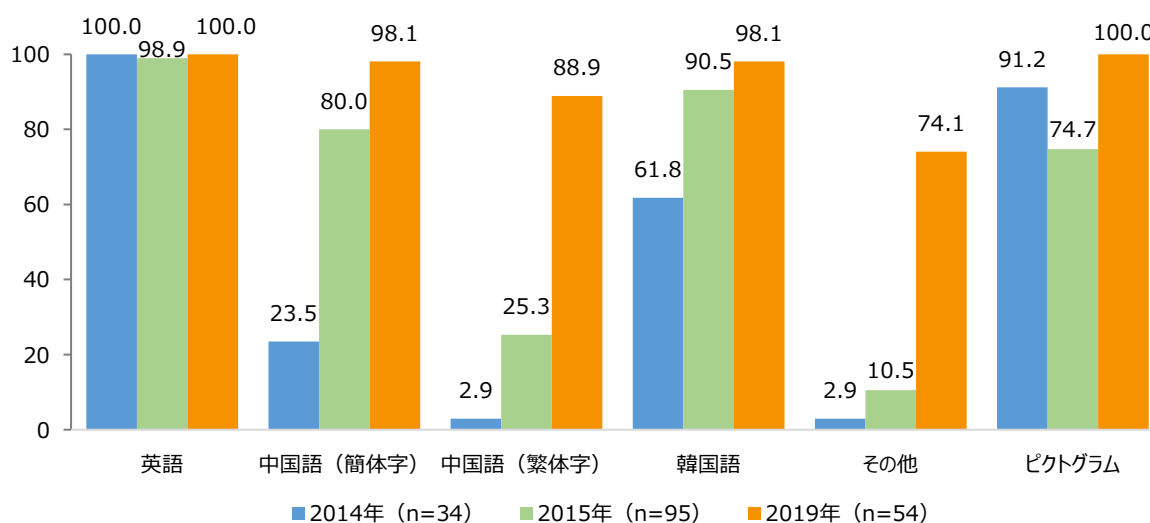
多言語対応協議会では、2014 年度、2015 年度、2016 年度、2019 年度に施設の外観から多言語対応状況を調査する「多言語対応表示・標識等に関する調査」を実施した。

ここでは、23 区を中心に調査を実施した 2014 年度、2015 年度、2019 年度の調査結果のうち、駅、観光地・商店街、宿泊施設、飲食店について、それぞれ経年比較した結果を示す。

なお、2016 年度に実施した調査は、多摩・島しょ地域を対象にしており、他の年度との単純比較が困難なため、比較対象から除外した。また、各年度の調査箇所数(n)が異なるため、ここで示した結果は参考値とする。

ア 駅の多言語対応状況の経年比較

[%]

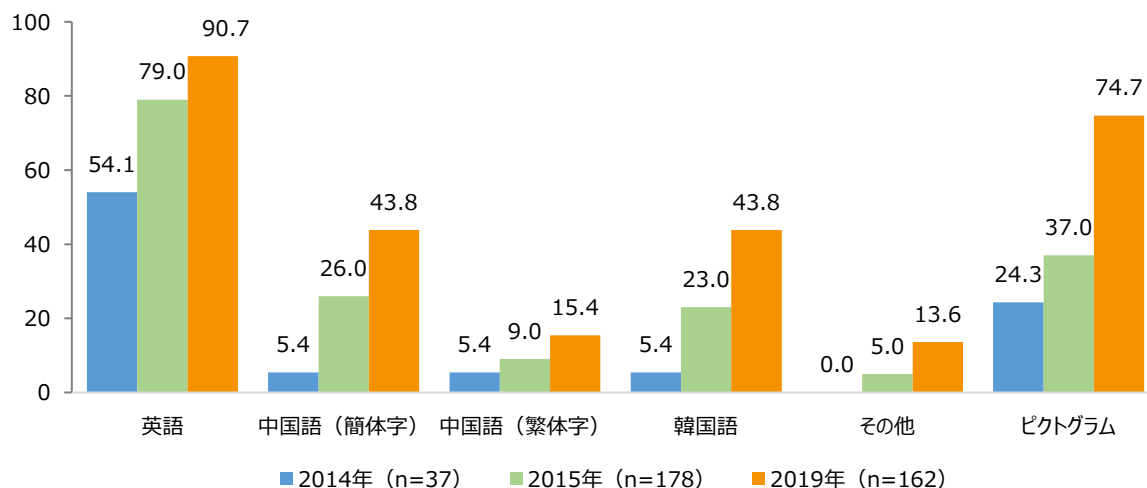


《補足説明》

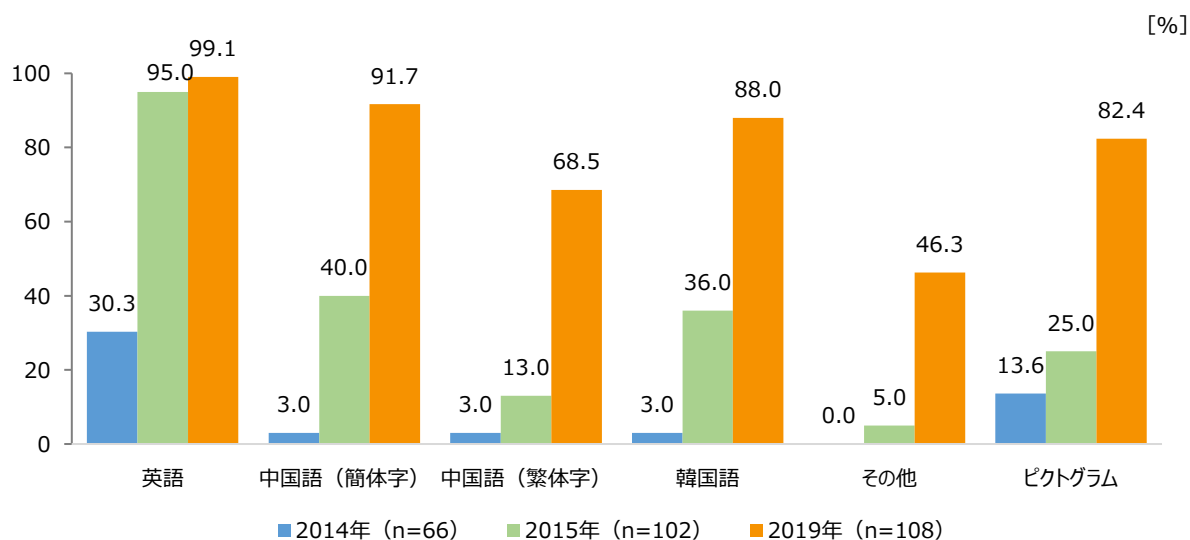
調査対象駅は、競技会場周辺の最寄駅及び「多言語対応の基本的な考え方」で多言語対応の強化を目指す地域として示されている都内エリア(外国人が多く訪れる観光地等)の主要駅である。

イ 観光地・商店街の多言語対応状況の経年比較

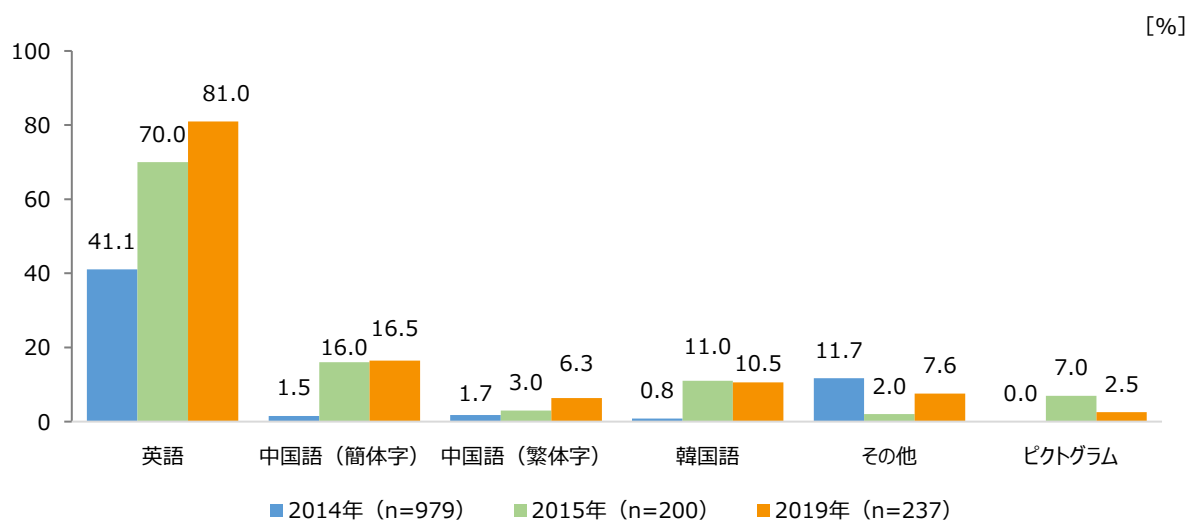
[%]



ウ 宿泊施設の多言語対応状況の経年比較



エ 飲食店の多言語対応状況の経年比較



《考察》

駅、観光地・商店街、宿泊施設、飲食店の看板等の案内表示の多言語対応状況（英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、その他、ピクトグラム）は、経年比較で概ね上昇傾向にある。

2019年度には、英語対応している施設は、飲食店で8割、それ以外の施設では9割を超えている。また、駅、宿泊施設は特に対応が進んでおり、対応言語数も増加した。

「その他」の言語には、フランス語、ドイツ語、スペイン語、イタリア語、タイ語などが挙げられた。

2 多言語対応の取組状況に関する外国人の意識調査

(1) 調査概要

東京 2020 大会に向けてこれまで進めてきた多言語対応の取組が、外国人にとって効果的なものとなっているか明らかにするため、東京 2020 大会や街中の多言語対応状況に関する外国人意識調査を実施した。

ア 調査方法

アンケート調査 (Web)

※英語及びやさしい日本語で実施

イ 調査日程

2021 年 9 月 6 日から同年 9 月 30 日まで

ウ 調査対象

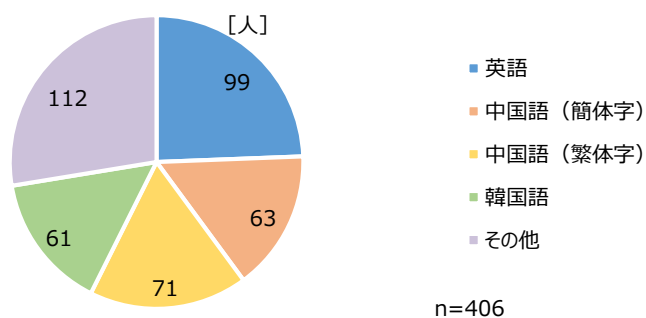
主に関東近郊在住の外国人

エ 調査回答数

有効回答 406 サンプル

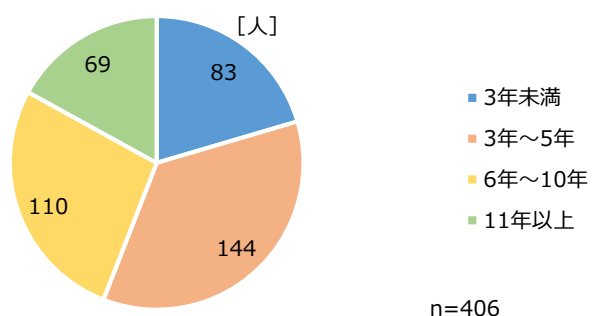
オ 回答者属性 (母国語、日本での在住歴 (年数)、年代、居住地 (都道府県))

(ア) 母国語

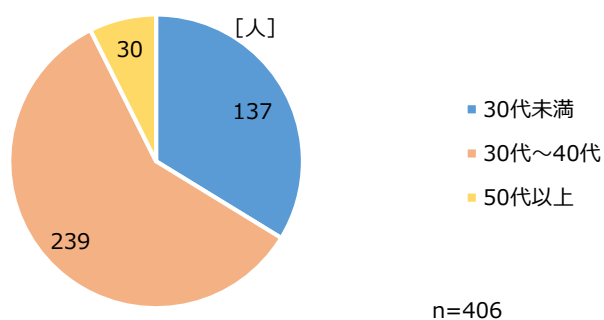


「その他」には、フランス語、インドネシア語、ドイツ語)、フィリピン・タガログ語、スペイン語、ポルトガル語などが挙げられた。

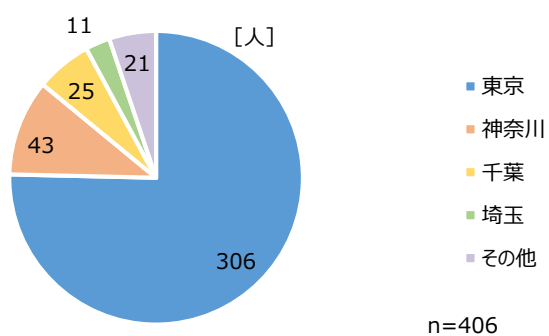
(イ) 日本での在住歴



(ウ) 年代



(エ) 居住地



「その他」には、大阪、新潟、茨城、群馬、静岡、愛知、福岡などが挙げた。

カ 調査項目

- ① 東京 2020 大会時の多言語対応への評価
- ② 駅の案内サイン等への評価
- ③ 道路案内標識への評価
- ④ 店舗（飲食店、宿泊施設）で必要な情報等
- ⑤ ショッピングの際に必要な情報等
- ⑥ 接客対応への評価

(2) 調査結果

① 東京 2020 大会時の多言語対応への評価

Q1 東京 2020 大会時の会場案内や会場内モニタ、ボランティア等による対応に関する写真のうち、分かりやすいもの、使ってみたいものはどれですか。(複数回答可)

a 会場案内 (ピクトグラムを活用)



b 会場内モニタ (ピクトグラムを活用)



c 翻訳用 ICT ツール (翻訳アプリ、翻訳機等)

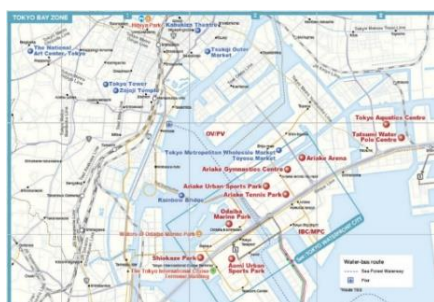


d 情報取得用 ICT ツール (多言語放送システム)



e パンフレット

多言語の観戦ガイドや観光案内など



f 人 (ボランティア等) による対応

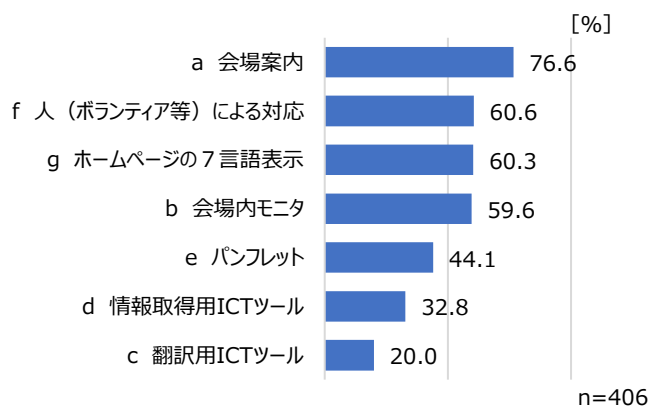


g ホームページの 7 言語表示



h その他 (自由意見)

A1 東京 2020 大会時の多言語対応で分かりやすいもの、使ってみたいもの



自由意見
看板、英語を話すボランティア、英語のパンフレット等、すべて網羅されていると感じる
多言語化情報を見ると、東京が国際的になってきたと感じる
シンプルなピクトグラム、マークの利用や看板はよい

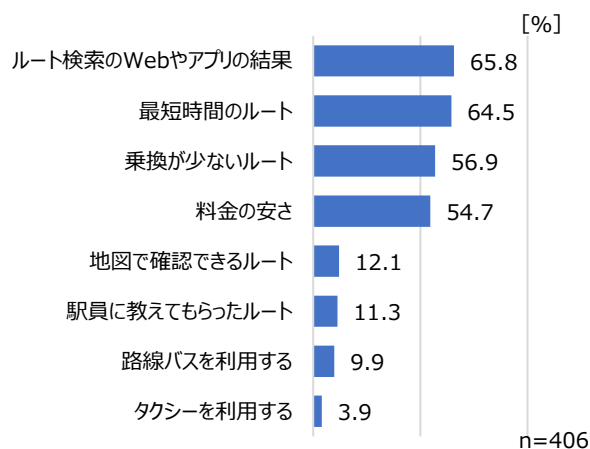
《考察》

調査結果では、会場案内、ホームページ、会場内モニタなど、視覚的に得られる情報の希望が多い一方、人（ボランティア等）による対応も回答が多かった。

自由意見では、東京 2020 大会時の多言語対応について評価する声もあった。

② 駅の案内サイン等への評価

Q 2-1 あなたが新宿駅、渋谷駅、東京駅などのターミナル駅から都内の宿泊地などの目的地に移動する時、交通手段の選び方や組合せについて、何を重視しますか。(複数回答可)

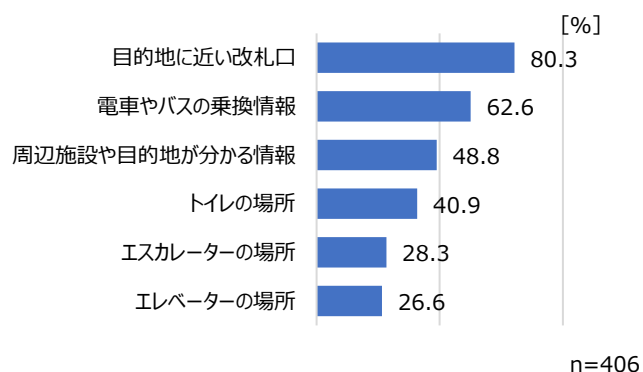


自由意見
現在のアプリは乗り換えに必要な情報を表示してくれてわかりやすい
混雑している東京では、素早くスムーズに到着できるルートが安全・安心である
混雑している時間帯では、移動が長くなっても乗り換え回数が少ないルートのほうが楽です
家族で移動するときは、お金よりも電車の乗り換えを減らしたい
スマホでルートを確認するためにWi-Fiの準備があるとありがたい
体の不自由な方のために、乗り換えが最も少ないルートを知りたい

《考察》

ターミナル駅から移動する際に重視していることを問う設問では、Web やアプリでルート・乗換検索をした結果に従って行動しているという回答が最も多かった。移動の際にはスマートフォンで検索するのが日常的になっている。自由意見でも、目的地への移動に関して、「スマホでルートを確認するために Wi-Fi の準備があるとありがたい」という意見があり、駅のインターネット環境の整備が重要であることがうかがえる。

Q 2-2 ターミナル駅を利用する時、確認したい情報は何か。(複数回答可)



自由意見
近くにある施設の情報（例：レストラン、コンビニ、ATM、ロッカーの場所・サイズの情報）
駅構内のサービスに関する情報（例：駅構内の食品売り場やレストラン、ロッカーの場所・サイズの情報）
不満はない
トイレ、エレベーター、エスカレータの情報はすぐ分かりやすい
通路の床に、色分けされた案内表示があると行きたい方向へ導いてくれるので、本当に助かる
アプリで乗換や出口に関する情報はほぼ提供されるので、駅での追加情報は必要ない
駅の案内が複雑なとき、多言語スタッフにいてほしい
一部の出口には、日本語のみで案内が書いてあるので、見つけるのが難しい

《考察》

ターミナル駅で確認したい情報として、目的地に近い改札口、乗換情報、周辺施設や目的地が分かる情報が上位であり、目的地へ迅速に向かうための情報が求められている。

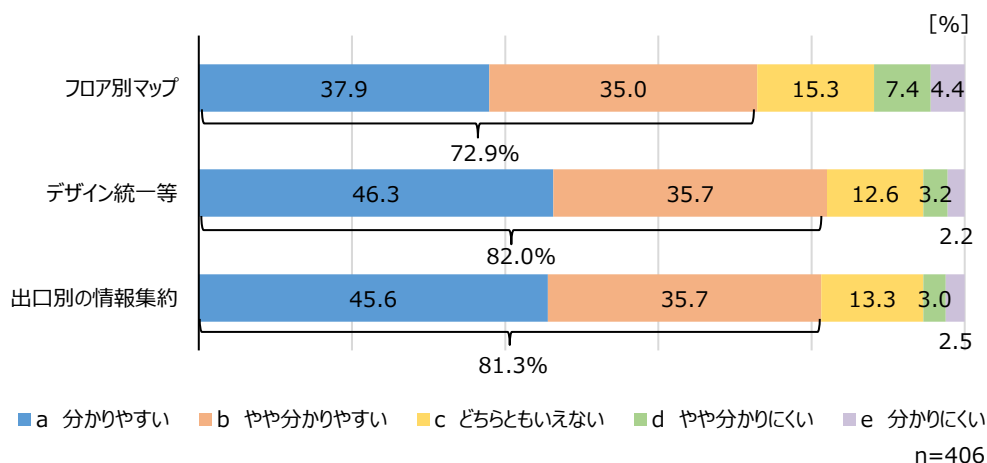
自由意見には、駅で提供される情報に関して、「通路の床に、色分けされた案内表示があると行きたい方向へ導いてくれるので、本当に助かる」という意見があり、案内表示の設置位置や色分けも重要な要素であることがうかがえる。また、「アプリで乗換や出口に関する情報はほぼ提供されるので、駅での追加情報は必要ない」という意見もあるが、「駅の案内が複雑なとき、多言語スタッフにいてほしい」という意見もあり、多言語化には一律の対応が難しく、状況に応じて効果的に対応することが必要である。

Q2-3 新宿駅では、フロアごとに情報を整理するなど、施設のバリアフリー化にあわせて案内サイン等を充実してきました。整備後の案内サインに対する評価を選んでください。

- a 分かりやすい、b やや分かりやすい、c どちらともいえない、
d やや分かりにくい、e 分かりにくい

	整備前	整備後
フロア別マップ	 地上の地図のみ	 地上と地下の地図に分割
デザイン統一等		 私鉄各線等でバラバラだったデザインを統一 ピクトグラムを追加
出口別の情報集約		 出口別にエリアを色分けし情報を集約

A 2-3 整備後の新宿駅の案内サイン等に対する評価



Q 2-4 新宿駅の案内サインの整備について、ご意見があれば記入してください。

自由意見
フロアごとに分かれている地図はわかりやすい
新しい地図や標識はすばらしい。見た目もすっきりしていて読みやすい
電車のピクトグラムは本当に役に立つ
子どもや字が読めない人にやさしいと思う
QRコードでネットの情報と繋げることができれば良い
ピクトグラムは必要最小限の情報を伝えるためにわかりやすくシンプルなものがいい
テキストと色分けが大きいほど読みやすく、混乱も少なくなる
単純、シンプルにまとまった視覚的情報と音声アナウンスがあるといい
地上と地下で地図を分けるアイデアはすばらしいが、地下のポイントが地上のどのポイントと一致するか見比べなければいけないのであまり利便性を感じられない
昔より改善したが、それでも初めて来日した人にとっては難しい
新宿駅的设计はそもそも複雑すぎて、サインを変えるだけで分かりやすくなるものではない

《考察》

新宿駅の案内サイン等について、整備後の方が「分かりやすい」、「やや分かりやすい」と回答した割合は7割を越え、案内サイン統一化の取組は外国人からも高い評価を得られている。

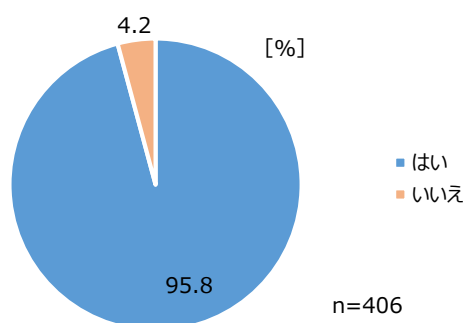
整備後の案内サインに関する感想として、「QRコードでネットの情報と繋げることができれば良い」とあったが、新宿駅では、2021年7月から、案内サインにQRコードを掲載し、4言語に対応したWeb上のターミナルマップに接続できるように整備している。

【バックハウス教授のコメント】

最近では、例えば電車の中で、車掌が肉声で英語のアナウンスをすることが増えていますが、車内に英語を話せる人がいること自体、心強い点だと思います。アクセントなどが完璧でない英語でも、肉声でアナウンスされることで、利用者の安心感が高まります。

③ 道路案内標識に対する評価

Q 3-1 道路案内標識を下図のように再整備しました。分かりやすくなったと思いますか。



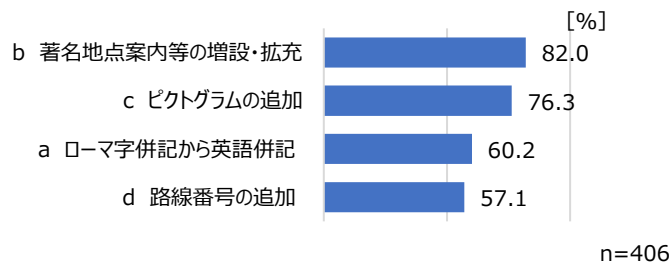
Q 3-2 「はい」と答えた方は、分かりやすいと思う標識をすべてお選びください。

(複数回答可) また、その理由を教えてください。

「いいえ」と答えた方は、その理由を教えてください。

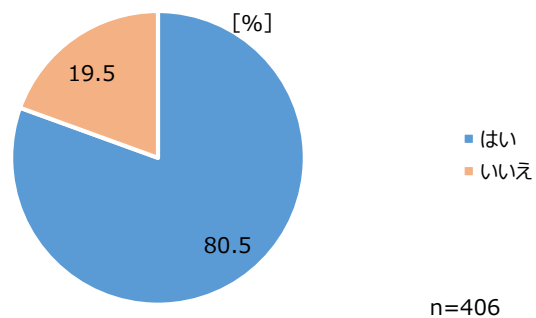
	整備前	整備後
a	ローマ字併記	英語併記
b	既設標識 新規設置 著名地点案内等の増設・拡充	
c		ピクトグラムを追加
d		路線番号を追加

A3-2 分かりやすいと思う道路案内標識（複数回答可）

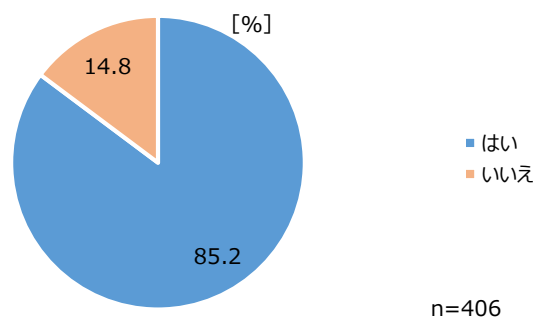


	自由意見
「はい」と答えた 方の意見	道路標識は何年にもわたって大幅に改善された
	看板にローマ字があると便利（英語、ローマ字両方ほしい）
	看板にローマ字のみを使用すると、道順を尋ねるのがはるかに難しくなる
	道路標識に道路番号を入れるとわかりやすくなり、道路を特定できると思う
	ユニバーサルに利用されている記号を使う事で言葉(文字)より理解しやすい
	Metropolitanのような単語は省略したり、短い同義語を使用したりする必要がある
	名前が長いと、それを収めるために看板の文字が小さくなり、読みにくくなる
「いいえ」と答えた 方の意見	簡体字、繁体字はどちらか一つにしてほしい
	文字、情報が多すぎる
	歩行者用の情報ボードがあるとよい

Q3-3 あなたの国と比べて、東京の道路案内標識は分かりやすいと思いますか。



Q3-4 標識の設置数や設置箇所は適切だと思いますか。



《考察》

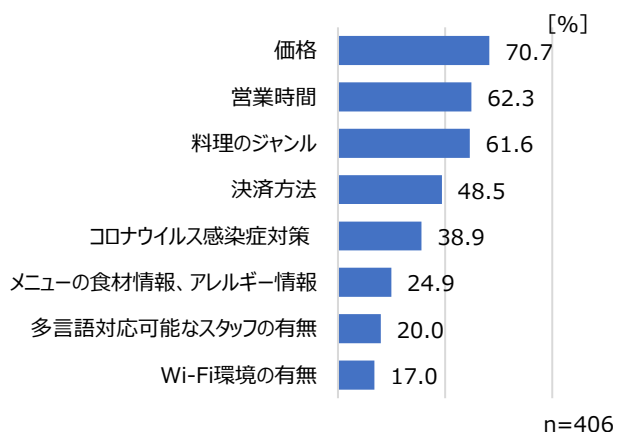
東京の道路案内標識に対する評価は、以前に比べ分かりやすくなったと答えた方が95%以上で、母国と比較しても東京の道路案内標識が分かりやすいと答えた方が80%を超えており、取組方針や「東京みちしるべ2020」に沿って進めてきた整備に対し評価がされた。

【バックハウス教授のコメント】

自由意見にもあるように、多言語化の大きな課題として、地名の表記を「翻訳」（「英語」）または「翻字」（「ローマ字」）のどちらに合わせるかという課題があります。現在、地名の表記の基本ルールは、固有名詞をそのまま訳さずローマ字にし、一般名詞を英語に訳します。それにより、例えば「上野公園」は「Ueno Park」になります。ただし、一般名詞が地名の一部になり、固有名詞から切り離せないことも数多くあります。この場合は、固有名詞の部分をそのままローマ字にした後、英語訳も付け加えます。このルールに従うと、例えば「新宿御苑」は「Shinjuku-gyoen Park」と表記し、読み方も意味も伝わるようになります。

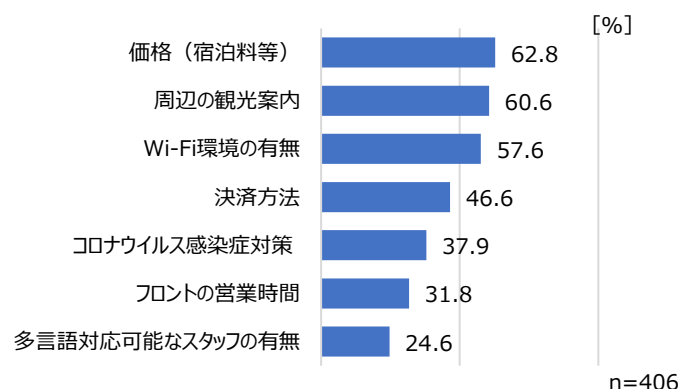
④ 店舗（飲食店、宿泊施設）で必要な情報等

Q4-1 あなたが飲食店を利用するとき、確認したい情報をすべてお選びください。
（複数回答可）



自由意見
禁煙であるかの情報
価格入りのメニューが店外にはっきり見えない場合は、その飲食店では食べない
オンライン予約が可能か、必要かの情報がほしい
レストランの場所と、最寄駅からの距離の情報
客席状況の情報がほしい
子供に優しい環境かどうか
クーポンやテイクアウトの情報
ビーガン向けの対応をしているかの情報
ハラール対応をしているかの情報がほしい
メニューに写真や英語の翻訳がない、英語メニューがほしい
食品サンプルはよい

Q 4 - 2 あなたが宿泊施設を利用するとき、確認したい情報をすべてお選びください。
(複数回答可)



自由意見
最寄りのスーパーやレストラン、駅への行き方の情報がほしい
おすすめの観光地、to eat list（おすすめの食事処）、回りたいルートを伝えて、どう回ったほうがいいのかなどのアドバイス
支払い方法、価格、Wi-Fiの有無、言語対応についてはオンライン予約の時に知りたい
食事の選択肢（食堂があるのか、ルームサービスだけなのか、両方あるのか）
フロントでもらえるアイテム
荷物を保管してくれるかどうか
快適さ、静けさ(騒音の有無)
安全上の注意(地震)などの情報が欲しい
喫煙室があるといい
子連れに優しいかどうか

《考察》

飲食店、宿泊施設において、外国人が確認したい情報は、いずれも価格がトップであった。

飲食店では「料理のジャンル」が上位に入り、自由意見では「ビーガン向けの対応の有無」や「ハラール対応の有無」といった回答があった。

宿泊施設では、「周辺の観光案内」が上位に入り、自由意見では「おすすめの観光地、to eat list（おすすめの食事処）、観光ルート案内」といった声が多かった。次に、「Wi-Fi 環境の有無」を選択した回答者が多かった。

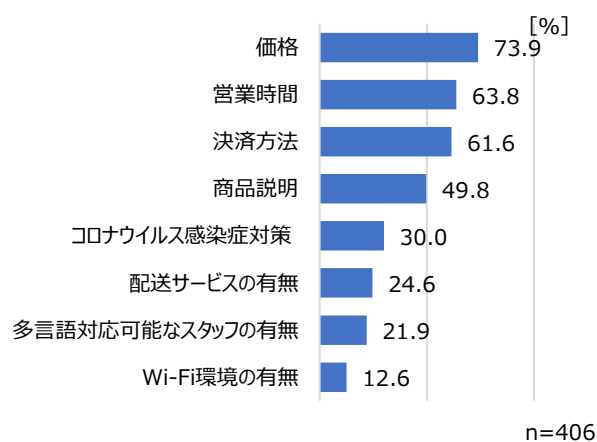
これらの結果を基に、外国人が知りたい情報から多言語化を進めることで、効果的な対応につながると考えられる。

【バックハウス教授のコメント】

宿泊施設で確認したいこととして「Wi-Fi 環境の有無」と回答した方が 57.6% います。見知らぬ場所へ行く際に、スマートフォンを使って必要な情報を調べる人が増えています。特に、地図アプリ等は海外でも自分の言語で情報が得られるため、非常に大事な情報収集手段となっており、改めて Wi-Fi 環境の重要性がうかがえます。

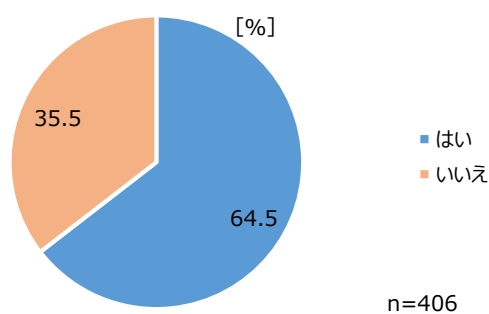
⑤ ショッピングの際に必要な情報等

Q 5 - 1 あなたがショッピングをする際、店舗で確認したい情報をすべてお選びください。
(複数回答可)



自由意見
免税カウンターがあるか、免税情報
税込みの値段をはっきり書いてほしい
お店の名前が何を売っているか分からないことがある
食品のアレルギー情報
セールの商品かどうか
デリバリーがあれば利用したい
地産品かどうか、環境にやさしい(エコ)かどうか、サステナビリティであるか

Q 5 - 2 あなたの親族や友人が日本に遊びに来て、ショッピングをしたいと言われて店舗に案内するとき、免税シンボルマークを参考にしますか。



Q 5 - 3 店舗のどの場所の表示が最も参考になりますか。1つお選びください。

a 店舗入口の表示

(入店前のサービスの説明)



b 店内の陳列棚等

(商品の説明、価格)



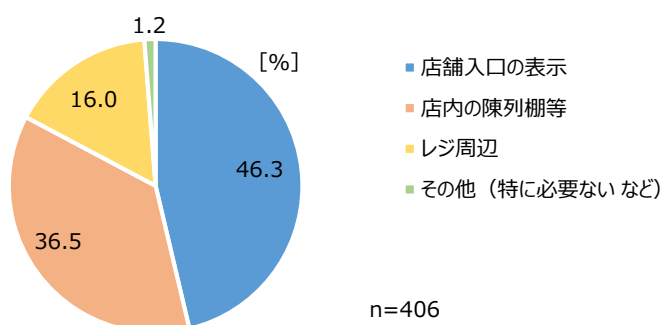
c レジ周辺

(決済方法の説明等)



d その他

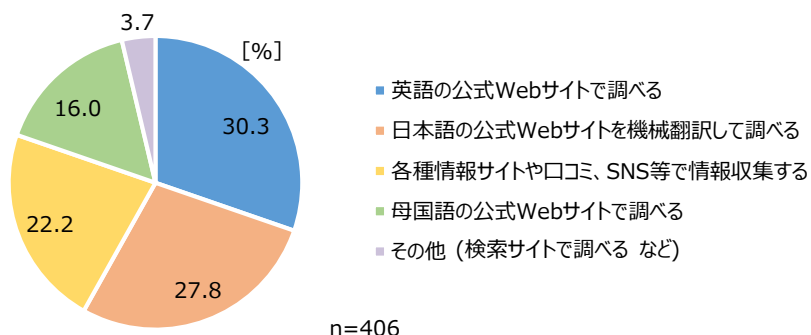
(自由意見)



《考察》

ショッピングをする際に確認したい情報については、価格、営業時間に続き、決済方法が挙げられ、免税シンボルマークの表示については6割以上が参考にしていた。また、店舗のどの場所の表示が最も参考になるかについては、約半数が「店舗の入口」と回答しており、営業時間、決済方法、免税シンボルマークの表示など、店舗の基礎情報は、店舗に入る前に取得したいことが分かる。

Q 5 - 4 店舗や商品の情報をどうやって調べますか。1つお選びください。



《考察》

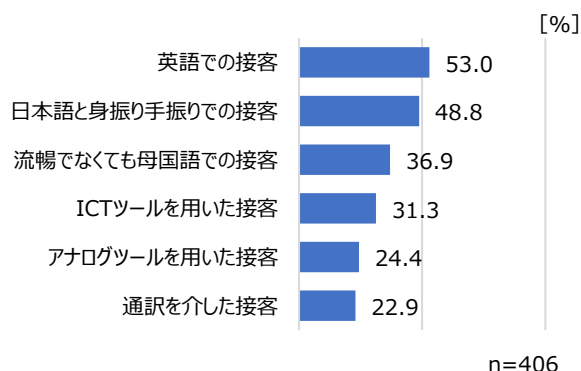
店舗や商品の情報に関しては、「英語の公式 Web サイトで調べる」という回答が最も多かった。「日本語の公式 Web サイトを機械翻訳する」との回答も約3割あり、機械翻訳でも正しく翻訳されるように、公式 Web サイトに「やさしい日本語」を用いることも有用である。

【バックハウス教授のコメント】

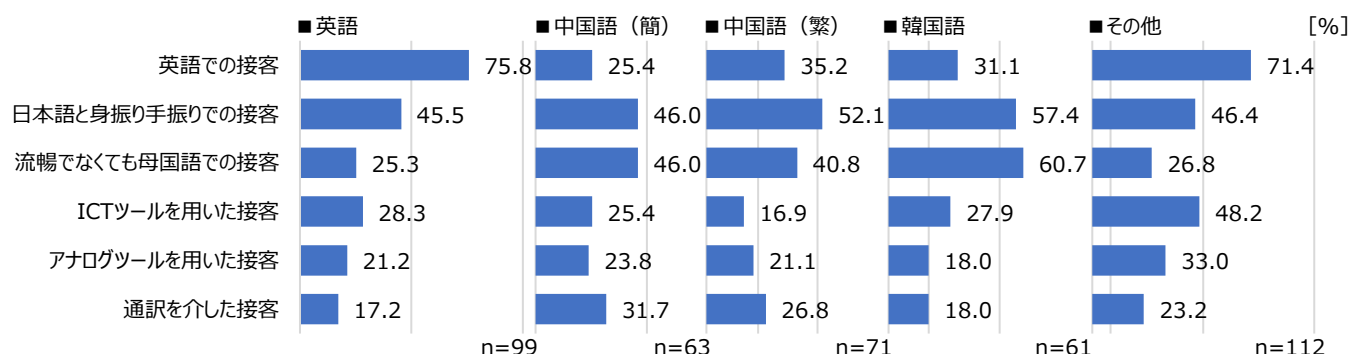
ショッピングの際や飲食店、宿泊施設を利用する際、価格が最も気になるというのが重要な結果です。値段、料金、その他の費用などは明確かつ丁寧に伝える必要があります。それは、外国人だけでなく、日本人の顧客も利用しやすい消費環境につながるでしょう。

⑥ 接客対応への評価

Q 6 - 1 あなたが日本の店舗等を利用する時、スタッフがしてくれると嬉しい対応はどれですか。すべてお選びください。（複数回答可）



図表9 母国語別スタッフの対応で嬉しいこと



自由意見
やさしい日本語で話す
無理やり相手の母国語に合わせようとせず日本語で話してほしい
英語でのサービスは期待していない。英語でも日本語でもよい
日本語で提供されるサービスは、日本の文化や旅行の雰囲気伝えられるため、多くの外国人に高く評価されている
言語に関わらず親切で丁寧な接客
日本の接客は世界一だと思う。みんな親切で丁寧に方法を探してくれるところが嬉しい
日本の礼儀正しさは世界でも最高。言語の壁があっても、誤解が生じる可能性はほぼないと思う
丁寧な接客と翻訳アプリ
ジェスチャーを使う
多言語または写真付きの看板やメニュー等が用意されていること
中国語話者であるが、中国語の標準語（マンダリン）話者ではないため、英語で接客してもらった方がよい

《考察》

スタッフの対応で嬉しいことは、英語での接客がトップだった。ただし、母国語別にみると、スタッフの対応で嬉しいことは、全体では英語での接客を望む回答が約5割あったが、日本語での接客を望む回答も5割弱あった。母国語別（図表9）で見ると、中国語、韓国語を母語とする方は、英語で接客されるよりも、日本語での接客を好む割合が高い。

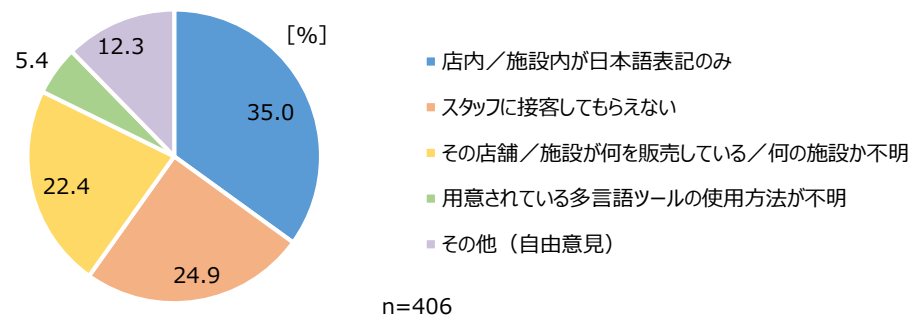
自由意見では、「無理やり相手の母国語に合わせようとせず、日本語で話してほしい」「日本語で提供されるサービスは、日本の文化や旅行の雰囲気を伝えられるため、多くの外国人に高く評価されている」との回答からも、日本語での接客が好まれている。

また、「言語に関わらず親切で丁寧な接客」「日本の礼儀正しさは世界でも最高。言語の壁があっても、誤解が生じる可能性はほぼないと思う」との回答もあり、言語に関わらず、丁寧な接客が行われていることに対して評価されている。

【バックハウス教授のコメント】

「日本語と身振り手振りでの接客」が好評であることからわかる通り、英語よりも日本語での接客を望む、特に英語圏出身でない外国人のことも忘れてはいけません。

Q 6-2 あなたが日本の店舗等を利用する時、困ることは何ですか。1つお選びください。



自由意見
日本語が分かる外国人に対して無理やり日本語以外で対応しようとする
外国人客を避ける/日本人客と違う対応をすること
心のこもっていない対応
支払い時に日本語（特に敬語）でポイントカードありますかみたいな質問をたくさんされる
珍しい漢字や難しい日本語の言葉があると困る
外国語を話せる店員がいないこと
ビーガン/ベジタリアン向けの情報が無いこと
ヨーロッパの電化製品を、プラグにそのまま利用できるかどうかなどの具体的な情報が無いこと
写真等がなく、見た目では判断できない表示等
クレジットカード等キャッシュレス決済が使えないこと
困ることはない

《考察》

店舗等で困ることは、「店内／施設内に日本語の表記しかされていないこと」が最も多く、次に「スタッフに接客してもらえないこと」であった。自由意見でも「外国人客を避ける/日本人客と違う対応をすること」や「心のこもっていない対応」といった接客態度等に関する意見が散見された。店舗等の多言語対応を進めるとともに、前項の考察の通り、外国人客にも日本語で話しかけるなど、歓迎する気持ちをもって接客することも大切である。

【バックハウス教授のコメント】

日本には「おもてなし」の文化が根付いています。外国語がわからなくても「何とかしたい」「助けてあげたい」という気持ちが外国人旅行者の受入を進める後押しにもつながります。

3 調査結果まとめ

「事業者の多言語対応の取組状況調査」により、各事業者が積極的に多言語対応に取り組んでいることが分かった。「多言語対応の基本的な考え方」に沿った整備が進み、大会に向けて多言語対応が着実に進展したことを確認することができた。

「多言語対応の取組状況に関する外国人の意識調査」では、協議会の取組及び大会時の多言語対応に対して、在住外国人から高く評価されていることが分かった。

多言語対応は一律のものではなく、外国人が駅や宿泊施設、ショッピングなどの各場面で重視するポイントにあわせて対応することが重要であり、調査結果を基に、外国人が必要とする方法や情報から多言語化を進めることで、効果的な対応に繋がっていくと考えられる。

今回の調査結果は、大会に向けた取組に対して、一定の評価を頂いたことが示された。大会の終了に伴い多言語対応協議会は2021年12月に閉会したが、大会のレガシーとして「多言語対応の基本的な考え方」を今後も各分野で継承し、大会を契機とした多言語対応を、将来にわたってさらに充実させていく。

巻末 参考資料

2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた 多言語対応協議会規約

(名称)

第1条 本協議会は、2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会（以下「協議会」という。）と称する。

(目的)

第2条 協議会は、2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、都市力の向上のために欠くことのできない多言語対応の強化・推進のため、国の関係行政機関、関係地方公共団体、政府関係機関、民間団体及び企業等がそれぞれの取組に係る情報を共有するとともに、基本的方向の確認等により相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

(組織)

第3条 協議会は、別紙の協議会構成員をもって組織する。

- 2 座長は、東京都副知事及び内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局長が共同で務める。
- 3 座長は、協議会構成員以外の者で多言語対応に関わりが深い者をオブザーバーとして協議会へ出席させることができる。

(協議会)

第4条 協議会は、座長が招集する。

- 2 座長は、第3条第3項によるもののほか、必要があると認めるときは、協議会構成員以外の者を協議会に出席させ、意見等を求めることができる。
- 3 協議会の議事は、別に定める場合を除くほか、出席した協議会構成員の過半数をもって決する。
- 4 協議会の会議は、座長の判断で持ち回り等の方法をもって会議に替えることができる。

(分科会)

第5条 協議会の円滑な運営を補助し、特定の議題について調査及び検討を行うため、協議会に次の表の左欄に掲げる分科会を置き、それぞれ右欄に掲げる者が会長を務める。

分科会	会長
交通分科会	東京都都市整備局都市基盤部長
道路分科会	東京都建設局道路保全担当部長
観光・サービス分科会	東京都産業労働局観光部長

- 2 分科会の調査及び検討は、原則として東京都内を対象として行う。
- 3 分科会は、その目的を達成するため、国及び都等が策定する多言語対応に関するガイドラインや指針等を踏まえつつ、必要な事項について専門的な調査及び検討を行い、適宜協議会へ報告する。
- 4 分科会は、協議会において確認された基本的方向を踏まえ、必要に応じて具体的に調査及び検討を行う地域又は場所等を選定することができる。
- 5 分科会の構成員は、協議会構成員から座長が定める。
- 6 会長は、分科会構成員以外の者で多言語対応に関わりが深い者をオブザーバーとして分科会へ出席させることができる。
- 7 分科会の運営に関し必要な事項は、会長が定める。

(プロジェクトチーム)

- 第6条 座長は、特定の分野等について、広く意見を聴取し、調査及び検討を行うため、プロジェクトチームを設置することができる。
- 2 プロジェクトチームの議事運営に当たり、議長を置くことができる。プロジェクトチームの議長は座長が指名する。
 - 3 プロジェクトチームの調査及び検討に当たっては、協議会構成員のほか関係機関の参加を求めることができる。

(事務局)

第7条 協議会の事務は東京都オリンピック・パラリンピック準備局総務部が処理する。

(雑 則)

第8条 この規約に定めるもののほか、必要な事項は、座長が協議会に諮って定める。

附 則

この規約は、平成26年3月19日より施行する。
この規約は、平成26年11月26日より施行する。
この規約は、平成27年12月22日より施行する。
この規約は、平成28年12月20日より施行する。
この規約は、平成29年6月22日より施行する。
この規約は、令和元年12月24日より施行する。
この規約は、令和2年12月23日より施行する。

2020 年オリンピック・パラリンピック大会に向けた

多言語対応協議会構成員

座 長 東京都副知事

座 長 内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局長

内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局参事官

警察庁生活安全局生活安全企画課長

警察庁交通局交通規制課長

総務省国際戦略局技術政策課研究推進室長

外務省東京オリンピック・パラリンピック要人接遇事務局次長

文部科学省総合教育政策局地域学習推進課長

文化庁文化資源活用課長

農林水産省食料産業局食品製造課外食産業室長

経済産業省商務情報政策局商務サービスグループクールジャパン政策課長

国土交通省総合政策局政策課長

国土交通省総合政策局公共事業企画調整課事業総括調整官

観光庁外客受入担当参事官

東京都政策企画局ホストシティプロジェクト推進担当部長

東京都戦略政策情報推進本部戦略事業部長

東京都総務局行政部長

東京都総務局多摩島しょ振興担当部長

東京都財務局庁舎運営担当部長

東京都生活文化局文化施設改革担当部長

東京都オリンピック・パラリンピック準備局大会企画調整担当部長

東京都オリンピック・パラリンピック準備局ボランティア担当部長

東京都オリンピック・パラリンピック準備局スポーツ推進部長

東京都都市整備局交通政策担当部長

東京都都市整備局航空政策担当部長

東京都産業労働局観光部長

東京都建設局道路保全担当部長

東京都港湾局企画担当部長

東京都交通局企画担当部長

東京都交通局電車部長

東京都交通局自動車部長

東京都教育庁教育政策担当部長

警視庁オリンピック・パラリンピック競技大会総合対策本部総合対策官

東京消防庁オリンピック・パラリンピック対策室長

江東区政策経営部長

八王子市市民活動推進部長

奥多摩町企画財政課長

北海道環境生活部東京オリンピック連携局長

宮城県経済商工観光部長

茨城県県民生活環境部理事兼オリンピック・パラリンピック監

栃木県総合政策部長

群馬県産業経済部戦略セールス局長

埼玉県県民生活部スポーツ局長

(次ページへ続く)

千葉県環境生活部オリンピック・パラリンピック推進局長
神奈川県国際文化観光局観光部長
山梨県観光部長
長野県企画振興部長
静岡県スポーツ・文化観光部参事
札幌市スポーツ局国際大会担当部長
仙台市文化観光局観光交流部長
さいたま市スポーツ文化局オリンピック・パラリンピック部長
千葉市総合政策局オリンピック・パラリンピック推進部長
横浜市国際局国際政策部担当部長
川崎市市民文化局オリンピック・パラリンピック推進室長
相模原市市長公室シビックプライド推進部長
福島県文化スポーツ局長
福島市政策調整部東京オリンピック・パラリンピック競技大会福島市推進室長
独立行政法人国際観光振興機構地域連携部次長
公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会大会運営局会場サービス部サイネージ課長
一般社団法人日本経済団体連合会産業政策本部上席主幹
日本商工会議所地域振興部長
東京商工会議所地域振興部長
東日本旅客鉄道株式会社営業部観光戦略室長
東京地下鉄株式会社鉄道本部オリンピック・パラリンピック推進室長
一般社団法人日本民営鉄道協会常務理事
一般社団法人東京バス協会理事長
一般社団法人東京ハイヤー・タクシー協会専務理事
一般社団法人全国空港ビル事業者協会常務理事
成田国際空港株式会社空港運用部門総合安全推進部担当部長
日本空港ビルデング株式会社施設・防災安全部長
東京国際空港ターミナル株式会社旅客サービス部長
関東旅客船協会事務局長
公益社団法人日本観光振興協会総務部長
一般社団法人日本旅行業協会国内・訪日旅行推進部訪日旅行推進担当部長
公益財団法人東京観光財団専務理事
一般社団法人日本ホテル協会事務局長
一般社団法人日本旅館協会専務理事
一般社団法人全日本シティホテル連盟専務理事
東京都ホテル旅館生活衛生同業組合理事長
一般社団法人日本フードサービス協会常務理事
一般社団法人日本百貨店協会常務理事
一般社団法人地図調製技術協会会長
一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会専務理事
日本チェーンストア協会専務理事
日本小売業協会理事・事務局長
一般社団法人電気通信事業者協会業務部長
東京都飲食業生活衛生同業組合常務理事
一般社団法人東京都食品衛生協会専務理事
一般社団法人ジャパニョショッピングツーリズム協会代表理事・事務局長
一般社団法人日本クレジット協会理事・事務局長
一般社団法人情報通信ネットワーク産業協会常務理事（順不同）

【多言語対応協議会（年表）】

年	月	主な出来事
2014 (平成26)	3	「2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会」を設置 ・交通、道路、観光・サービスの3分科会（構成員：56機関・団体） ・「多言語対応の基本的な考え方」を策定
	7	多言語対応協議会ポータルサイトを開設
	11	第2回多言語対応協議会開催 ・競技開催予定地の4自治体が新規加入（構成員：60機関・団体） ・各分科会の検討結果を取りまとめ「取組方針」を策定
2015 (平成27)	3	「平成26年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」を公表
	7	第3回多言語対応協議会及び多言語対応・ICT化推進フォーラム開催 ・多言語対応の先進的事例紹介、多言語対応に資する最新のICTの動向等紹介 など (参加者:約800名、出展企業:29社)
	12	第4回多言語対応協議会開催 ・2団体が新規加入（構成員：62機関・団体） ・各分科会の進捗状況の報告、最新のICTのデモンストレーション など
2016 (平成28)	3	「平成27年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」を公表
	7	多言語対応・ICT化推進フォーラムin多摩開催（基調講演:厚切りジェイソン氏、参加者:約350名）
	12	第5回多言語対応協議会及び多言語対応・ICT化推進フォーラム開催 ・4機関・団体が新規加入、構成員：66機関・団体 ・リオ大会における多言語対応状況の視察報告、やさしい日本語 など (基調講演:デービッド・アトキンソン氏、参加者:約800名、出展企業:25社)
2017 (平成29)	3	「平成28年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」を公表
	6	第6回多言語対応協議会開催(書面開催) ・福島県、福島市が新規加入（構成員：68機関・団体） ・小売プロジェクトチーム設置
	7	多言語対応・ICT化推進セミナー開催（基調講演:ダニエル・カール氏、参加者:約200名）
2018 (平成30)	1	第7回多言語対応協議会及び多言語対応・ICT化推進フォーラム開催 ・小売分野における多言語対応(パネルディスカッション) など (基調講演:ロバート・キャンベル氏、参加者:約800名、出展企業:36社)
	3	多言語対応普及啓発映像及びリーフレットの制作
	6	多言語対応推進セミナー2018開催（基調講演:デビッド・セイン氏、参加者:約300名）
	9	多言語対応協議会実務担当者会（ワークショップ）
	12	第8回多言語対応協議会及び多言語対応・ICT化推進フォーラム開催 ・「小売業の多言語対応ガイドライン」策定、分野別事例紹介 など (基調講演:セイン・カミュ氏、参加者:約900名、出展企業:32社)
2019 (令和元)	6	多言語対応推進セミナー2019開催 <多摩地区>（基調講演:デビッド・セイン氏、参加者:約70名）
	7	多言語対応推進セミナー2019開催 <区部>（基調講演:デビッド・セイン氏、参加者:約100名）
	9	多言語対応協議会実務担当者会（ワークショップ）
	12	「小売業の多言語対応ガイドライン」の改訂版を発表 第9回多言語対応協議会及び多言語対応・ICT化推進フォーラム開催 ・ラグビーワールドカップにおける多言語対応事例紹介 など (基調講演:モーリー・ロバートソン氏、参加者:約700名、出展企業:40社)
2020 (令和2)	1	「令和元年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」を公表
	12	第10回多言語対応協議会開催及び多言語対応推進フォーラム開催(オンライン) ・withコロナ時代に必要となる多言語対応の取組事例紹介 など (基調講演:ダイアン吉日氏、視聴者:約1,050名、多言語関連技術紹介:28社)
2021 (令和3)	7	東京2020大会の会場となる12の都立施設等への「多言語放送システム」整備を公表
	12	第11回多言語対応協議会開催（最終回） ・3分科会・PTの総括報告、大会時の多言語対応状況の報告 など ・「多言語対応の基本的な考え方」を各分野で継承しレガシーとして活用することし協議会を閉会
2022 (令和4)	3	「多言語対応の取組報告書－東京2020大会に向けて－」を公表

[illegible]

特別講演
Special Speech
診療・臨床の場における
多言語音声翻訳を
活用した試み

基調講演
Keynote Speech
多言語対応の取組

パネルディスカッション
Panel Discussion
やさしい日本語の可能性

ICT展示
ICT Exhibition
多言語対応に役立つ
ICT(情報通信技術)の紹介

Hall A

Hall B

Hall C

Official Programme

主 催：2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会
【多言語対応協議会ポータルサイト】 <http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/>
(注)多言語対応協議会は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、外国人入国者の入国選査業務に欠かせない。表示機能の多言語対応を強化、推進するため、平成26年3月、国の関係行政機関、関係地方公共団体、関係機関、民間団体及び企業等が相互に連携協定を取り結ぶことを目的として設置。同年11月には、協議会における横断的取組を取りまとめ、交通、道路、観光・サービスの各分野における取組方針をまとめた。即ち、6つの横断・関係によって構成。

 座席数には限りがございます。先着順にてご乗席いただけます。

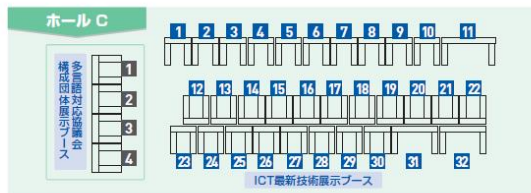
102

[illegible]

 座席数には限りがございます。先着順にてご着席ください。

103

ICT 最新技術展示 — FLOOR MAP —



ICT 最新技術展示ブース

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <p>1 多言語翻訳技術など</p> <p>2 音声認識を活用したインバウンド向けソリューション</p> <p>3 AI技術を用いた観光案内・接客サービス</p> <p>4 多言語翻訳放送</p> <p>5 多言語音声翻訳技術の活用</p> <p>6 多言語での二次交通を利用した自動旅程作成技術</p> <p>7 多言語接客サポートアプリ</p> <p>8 多言語翻訳タブレット</p> <p>9 多言語対応国際コミュニケーション</p> <p>10 多言語音声翻訳</p> | <p>11 薄型屋外デジタルサイネージ</p> <p>12 国立研究開発法人情報通信研究機構 多言語音声翻訳技術</p> <p>13 AI技術を用いた観光案内・接客サービス</p> <p>14 ニュース映像・多言語活用ソリューション</p> <p>15 観光予約プラットフォーム</p> <p>16 ハイブリッド音声認識システム</p> <p>17 地方独立行政法人 東京都立産業技術センターの多言語対応システム</p> <p>18 AI多言語案内・表示装置</p> <p>19 音声翻訳機</p> <p>20 クラウド型AI翻訳ツール</p> | <p>21 組み込みシステム向け翻訳ソリューション</p> <p>22 多言語翻訳技術</p> <p>23 観光分野に特化した、国内外の観光客のニーズに応じた、多言語対応のサービス</p> <p>24 多言語対応と安全対策を両立する多言語クラウドサイネージ</p> <p>25 音声翻訳機</p> <p>26 音のユニバーサルデザイン</p> <p>27 ラベライザーを使用した多言語対応システム</p> <p>28 音声合成/ソフトウェア</p> <p>29 Webサイト等の自動音声読み上げ(多言語)</p> <p>30 多言語翻訳・再生装置</p> | <p>31 ハンズフリー多言語音声翻訳端末と多言語音声リアルタイム翻訳など</p> <p>32 上智大学 多言語対応システム</p> <p>多言語対応協議会 構成団体展示ブース</p> <p>1 ハンズフリー等の配布</p> <p>2 東京都オリンピック・パラリンピック準備局</p> <p>3 東京2020大会 都市ボランティアPR</p> <p>4 一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会(JSTO)</p> |
|--|--|---|--|

多言語対応・ICT化推進 フォーラム

【日時】
平成30年 **12月20日** 木
10:45~16:45 (10:30~受付開始)

【会場】
有楽町インフォス 1階 (有楽町駅下車徒歩1分)
東京都千代田区丸の内3-8-3

【主催】**2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会**
多言語対応協議会は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、外国人旅行者の受入環境整備に欠かせない、音声・視覚等の多言語対応を推進するため、平成26年3月、国の関係府省機関、関係地方公共団体、関係民間団体及び企業等が相互に連携・協働して取り組むことを目的として設置。交通、通訳、観光・サービス、小売の各分野における多言語対応に取り組んでいる。現在、68の機関・団体によって構成。

【アクセス】
● JR有楽町駅下車[京橋口]徒歩1分
● 東京メトロ有楽町線「有楽町駅」下車[9出口]

主催 | 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会
多言語対応協議会ホームページ <https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/>

多言語対応・ICT化推進 フォーラム プログラム

⚠ 座席数には限りがございます。先着順にてご着席ください。

ホール A

- 9:30
- 10:45
- 11:10
- 11:25
- 挨拶
・小池 百合子 東京都知事
・櫻田 義孝 東京オリンピック・パラリンピック担当大臣 (予定)
- 基調講演 (60分)
外国人の生の声! これから取り組んで欲しい多言語対応 (セイン・カミュ氏)
- 11:25-12:25
「外国人の生の声! これから取り組んで欲しい多言語対応」(60分)
講師: セイン・カミュ氏 (Thane Camus)
ニューヨーク在住。父の仕事の関係で世界を転々とする。6歳の時に来日し日本の小学校に通い、その後東京にあるインターナショナルスクールに入学。卒業後、AI/IT/ソフトウェアエンジニアとして、海外で働く。現在は、東京で生活しながら、世界中を巡る。中でも日本に一番長く住む。エキストラ、モデルを経て、現在ラングエーとして活躍中。二男一女の父。
- 観光・サービスセミナー (25分)
外国人旅行者を魅了するウェブサイトの作り方(英語実例集)
(日本政府観光局(JNTO)企画総室 デジタルマーケティング室長 吉田 聖司氏)
- 観光・サービスセミナー (25分)
外国人向け「Voyagin」事業開発 リーダー 須多 康太氏
- 観光・サービスセミナー (25分)
やさしい日本語×多言語音声翻訳
(小池百合子知事文化スポーツ部 主任 萩元 隆樹氏
やまぐち日本サービス(株)代表取締役 吉岡 博氏(株式会社 電通)
国立研究開発法人情報通信研究機構 先進的音声翻訳研究開発推進センター 企画室 藤田 輝子氏)
- 観光・サービスセミナー (25分)
観光地における多言語対応の先進事例
(株式会社 やまごころ 代表取締役 兼 インバウンド戦略アドバイザー 村山 慶輔氏)
- 小売セミナー (25分)
東京2020大会に向けた小売業の多言語対応
(一般社団法人 ジャパンショッピングセンター協会 代表理事 事務局長 新津 研一氏)
- 小売/バーレスカセッション (50分)
小売業の多言語対応～ガイドラインの活用と先進事例～
(リネスト: 京都府観光物産館 代表取締役 小池 哲氏
株式会社 京都府観光物産館 代表取締役 小池 哲氏
(モデレーター: 一般社団法人 ジャパンショッピングセンター協会 代表理事 事務局長 新津 研一氏)

ホール B

- 9:30
- 10:45
- 11:10
- 11:25
- 第8回 多言語対応協議会 (関係者のみ)
- 13:00
- 13:35
- 14:10
- 14:45
- 15:20
- 15:55
- 16:45
- 観光・サービスセミナー (25分)
訪日外国人に向けた災害情報発信について
(株式会社 MATCHA 代表取締役社長 青木 優氏)
- 観光・サービスセミナー (25分)
災害時の外国人への情報発信
(北海道観光生活部 スポーツ振興課 オリンピック・パラリンピック推進室 主査(兼) 川村 義典氏)
- 観光・サービスセミナー (25分)
医療用多言語対応情報提供システム(ソーカス)
～高齢に特化した、様々なポートフォリオの多言語に対応したシステム開発と開発に特化したオーダーメイドシステム
(上智大学理工学部教授 博士(工学) ソフィアメディカルインフォ株式会社 代表取締役 藤岡 謙子氏)
- 交通セミナー (25分)
多言語案内の主な取り組みのご紹介
(京浜東北線 多言語案内 新橋駅 / 京浜東北線 多言語案内 新橋駅 寺内 博昭氏)
- 交通セミナー (25分)
乗合バス等の運行系統のナンバリングに関するガイドライン
(国土交通省 自動車部 新橋駅 / 国土交通省 自動車部 新橋駅 寺内 博昭氏)

ホール C

- 10:45
- ICT最新技術展示
・多言語音声翻訳機
・多言語音声翻訳アプリ
・多言語翻訳放送など
- 多言語音声翻訳アプリ 音声認識ロボット
- ブース詳細は裏面へ
- フロアガイド FLOOR GUIDE—
- 入口
- ホールC
・多言語音声翻訳機
・多言語音声翻訳アプリ
・多言語翻訳放送など
- ホールA
・基調講演
・各セミナー
- ホールB
・第8回 多言語対応協議会
・各セミナー

<2019 年度>

ICT最新技術展示

ホールB5

入口

ロビー

受付

1 多言語放送サービス	11 多言語音声翻訳	21 屋内用現在地確認システム	31 AI 機械翻訳、AI 機械通訳
2 多言語翻訳アナウンスサービス	12 音声AR	22 音声・文字・同時通訳などあらゆるシーンで活躍する万能翻訳機	32 ハイブリッド多言語通訳タブレット
3 音声合成ソフトウェア	13 言語データ構築プラットフォーム	23 多言語音声翻訳	33 多言語情報提供サービス
4 多言語放送・Webサイト翻訳・AI 翻訳	14 多言語音声認識・意味解析を活用するシステム	24 AI 技術を用いた双方向通訳端末	34 WebRTC を利用したクラウド型コールセンター
5 コンテンツ登録サービス	15 多言語音声翻訳	25 多言語通訳	35 東京都オリンピック・パラリンピック事務局
6 多言語放送アプリ・音声ガイド	16 多言語音声翻訳	26 多言語音声リアルタイム翻訳	36 一般社団法人ジャパンショッピングツアーズ協会
7 訪日観光ガイドアプリ	17 聴覚障害者とのコミュニケーション支援/音声翻訳	27 多言語同時通訳・通訳+AIのための多言語データ・ソリューションサービス	37 多言語音声・再生装置
8 案内ロボットシステム	18 国立研究開発法人情報通信研究機構多言語音声翻訳技術及び関連技術	28 自動翻訳サービス	38 音声翻訳技術
9 AI 音声認識多言語文字変換サービス・ウェアラブルディスプレイ	19 多言語瞬間自動翻訳API	29 機械学習(AI)による「やさしい日本語」	39 多言語人向け日本の観光案内技術
10 訪日外国人向け案内サービス	20 専用アプリ不要の多言語&防犯ツール	30 ICTを活用したインバウンド対応ソリューション	40 多言語放送装置

東京都

多言語対応・ICT化推進

multilingual localization
Information and Communication Technology

フォーラム

Hello, Hola, SPANISH, Salut, 你好, مرحبا, こんにちは, 您好

令和元年 12月24日 10:00~17:00 (10:00~受付開始)

会場: 東京国際フォーラム ホールB5・B7
東京都千代田区丸の内3-5-1

《対象》多言語対応に関心のある方(自治体や民間団体をはじめ、どなたでも参加いただけます。)

主催: 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会

多言語対応協議会は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に向け、外国来訪者の入国・滞在・移動に支障を来さないよう、多言語対応の推進を図るため、2014年3月、国の関係行政機関、関係地方公共団体、関係機関、民間団体及び企業等が相互に連携・協働して取り組むことと目的として設置。交通、観光、サービス、小売の各分野における多言語対応に取り組んでいる。現在、63の機関・団体によって構成。

多言語対応協議会ポータルサイト
<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/>

多言語対応・ICT化推進フォーラム

multilingual localization Information and Communication Technology

ホールB7-1	ホールB7-2	ホールB5
10:00 10:30 12:00 13:00 13:15 14:25 14:55 15:25 15:55 16:25 16:45 終了	10:00 10:30 12:00 13:00 13:15 14:25 14:55 15:25 15:55 16:25 16:50 終了	(同時開催) 10:00~17:00 ICT最新技術展示 - 多言語音声翻訳機 - 多言語音声翻訳アプリ - 多言語翻訳放送など フロアガイド FLOOR GUIDE 7F 5F ホールB7-1 ホールB7-2 ホールB5 ICT最新技術展示 アプリ「おもてなしガイド」 会場内で完結している案内や展示に関する情報を入手できます！是非ダウンロードいただき、ご利用ください。 無料Wi-Fi (B5ホールのみ) ID: ICT PW: tagengo-2020

<2020 年度>

参加費 無料
どなたでも
ご参加いただけます。
コメント可能
要事前登録

多言語対応推進フォーラム

Multilingual localization forum

開催日 2020年12月23日 **水** 開始13:00 終了16:00(予定)

開催方法 オンライン(Zoom/YouTube)

事前登録いただく、リマインドメールの受信、セミナー中のコメント投稿ができるようになります。
YouTubeでの視聴をご希望の方は、事前登録不要です。

主催 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会

【公式サイト】 <https://www.tagengo-2020.metro.tokyo.lg.jp/>

【テーマ】withコロナ時代の多言語対応

スケジュール	プログラム	講演者	主催者挨拶
13:00～13:15	主催者挨拶 (事前収録)	東京都知事 小池 百合子 東京オリンピック・パラリンピック 競技大会担当大臣 橋本 聖子	 東京都知事 小池 百合子  東京オリンピック・パラリンピック 競技大会担当大臣 橋本 聖子
13:15～14:15	基調講演 「ダイアンの国際交流のヒント ～Finding Fun in Cultural Understanding～」	バイリンガル落語家 ダイアン吉日氏	 ダイアン吉日氏 イギリス・リヴァプール出身 のバイリンガル落語家。 今までに60ヶ国以上旅した体 験談や、日本文化の素晴らし さについての講演会も好評。 「笑い」で世界を繋ぐ観光橋 となるべく国内外で活動中！
14:15～14:35	観光 「インバウンドを見据え、 今とるべき観光戦略とは？」	(株) やまどころ 代表取締役 村山 慶輔氏	
14:35～14:55	医療 「コロナ禍における多言語コール センターサービスについて」	ランゲージワン (株) カブレホス・セサル氏	
14:55～15:15	小売 「小売業の多言語対応 ～多言語対応の事例と 安全安心について～」	(一社) ジャパンショッピング・協会 事務局 長 新津 研一氏	
15:15～15:35	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」	(株) ぐるなびLIVE JAPAN企画部 事業推進セクション長 寺岡 真吾氏	
15:35～15:55	やさしい日本語 「多言語対応のレガシー ～やさしい日本語と 多言語音声翻訳～」	やさしい日本語×多言語音声翻訳 プロモーター 萩元 直樹氏	 村山 慶輔氏  カブレホス・セサル氏  新津 研一氏  寺岡 真吾氏  萩元 直樹氏 公式サイト はコチラ！ 
16:00 終了予定			
★本フォーラムでは、講演者の発言をリアルタイムで日本語から英語に翻訳し、配信画面に英語字幕を表示する「リアルタイム翻訳技術」をご紹介します。			
【お問い合わせ先】多言語対応推進フォーラム事務局 TEL: 03-3554-4453 (平日9:30～17:00) E-Mail: tagengo2020@stage.ac			

多言語対応の取組報告書－東京 2020 大会に向けて－

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/council/pdf/houkokusyo.pdf>



発 行 日 令和 4 年 3 月

登録番号(03)159

編集・発行 東京都オリンピック・パラリンピック準備局
総務部企画調整課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目 8 番 1 号

電話 03-5388-2169 FAX 03-5388-1224

委託 株式会社シムテクノ総研

〒102-0072 東京都千代田区飯田橋四丁目 3 番 2 号

第 2 木屋ビル

電話 03-3556-1641 FAX 03-3556-1688



古紙パルプ配合率70%再生紙を使用



この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。

