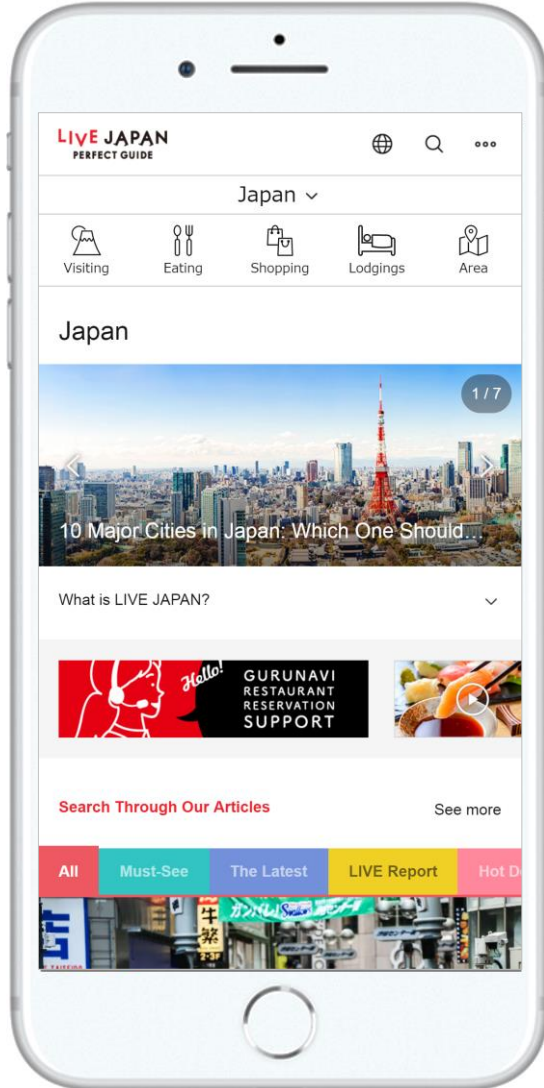


平常時・発災時・コロナ禍における 多言語での情報発信

LIVE JAPAN について



8言語対応

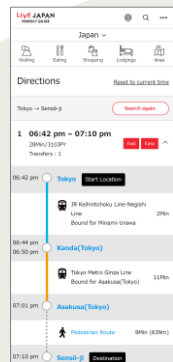
訪日外国人向け観光情報サービス

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE

日本のこれから先の50年を築く
一つの「レガシー」となるサービスを目指して

日本の観光先進国化へ貢献

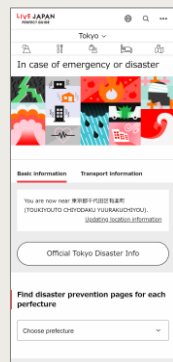
日本旅行に必要な情報・機能を外国人旅行者の視点に立ち 選りすぐって・ワンストップに集約



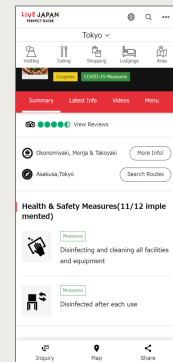
ルート案内



便利マップ

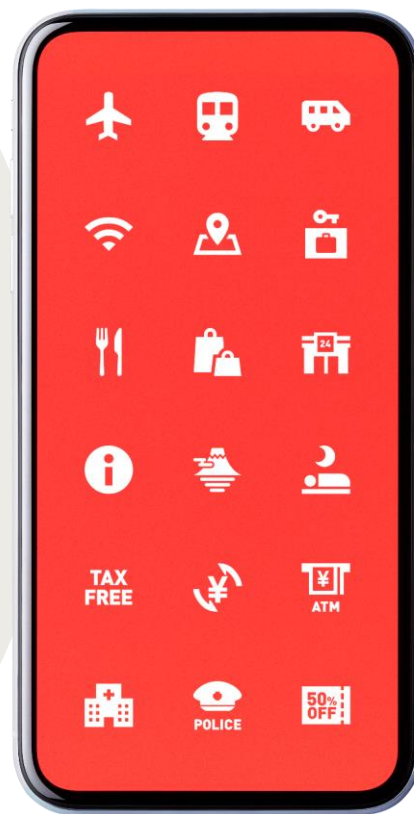


災害情報



新型コロナ

LIVE JAPAN PERFECT GUIDE



不安・不便さを軽減

旅をより豊かに



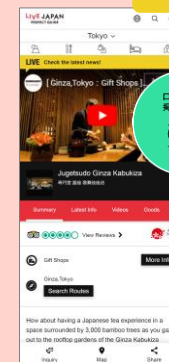
記事



動画



予約機能



施設情報

日本の魅力を世界の旅行者へ 63企業・団体の皆様とご一緒に



日本の魅力を世界の旅行者へ

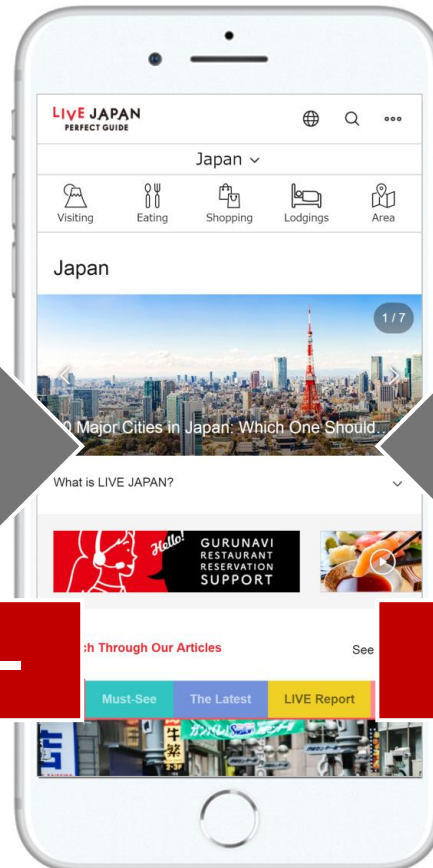
63企業・団体の皆様とご一緒に



LIVE JAPAN のビジネスモデル

情報マッチング / ソリューション提供

LIVE JAPAN
PERFECT GUIDE



**世界の
旅行者**

情報閲覧

ストレスフリー



情報発信

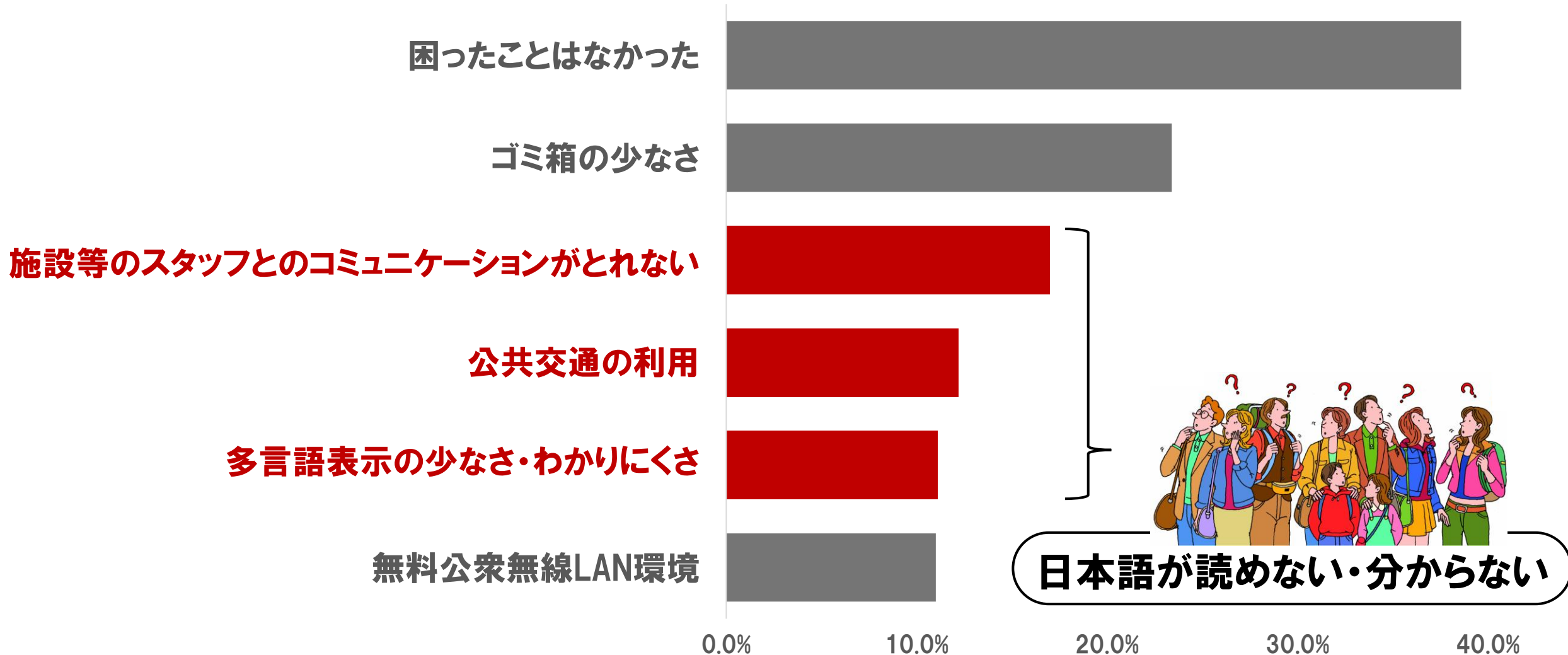
掲載施設

**企業
自治体**

生産性向上

訪日外国人旅行者が不便に感じていること

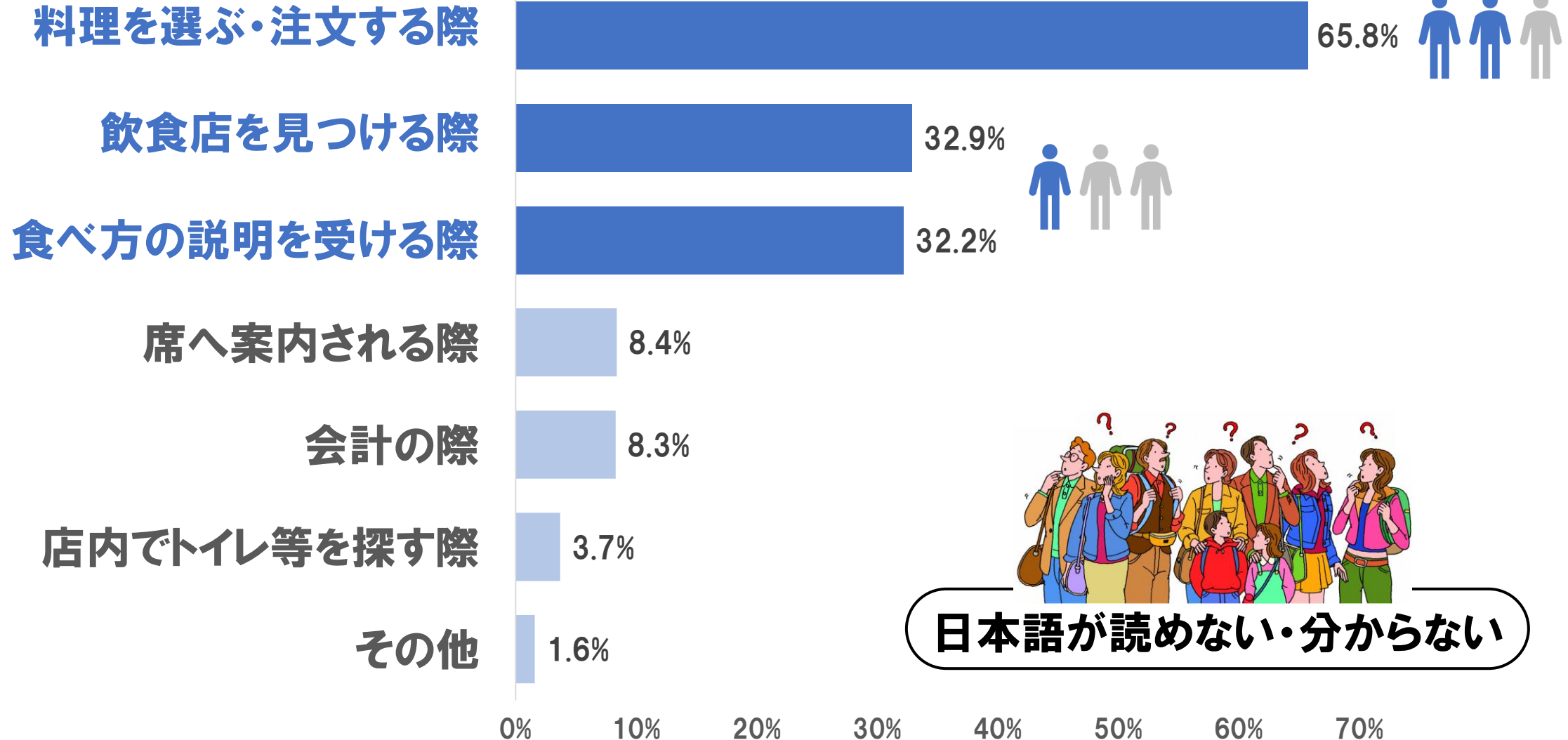
観光庁 令和元年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果より 上位抜粋



多言語表示・コミュニケーションに関して困った場面

観光庁 平成29年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果より 上位抜粋 N=920(複数回答)

飲食店



多言語表示・コミュニケーションに関して困った場面

観光庁 平成29年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果より 上位抜粋 N=522(複数回答)

小売店

商品の内容や使い方を確認する際

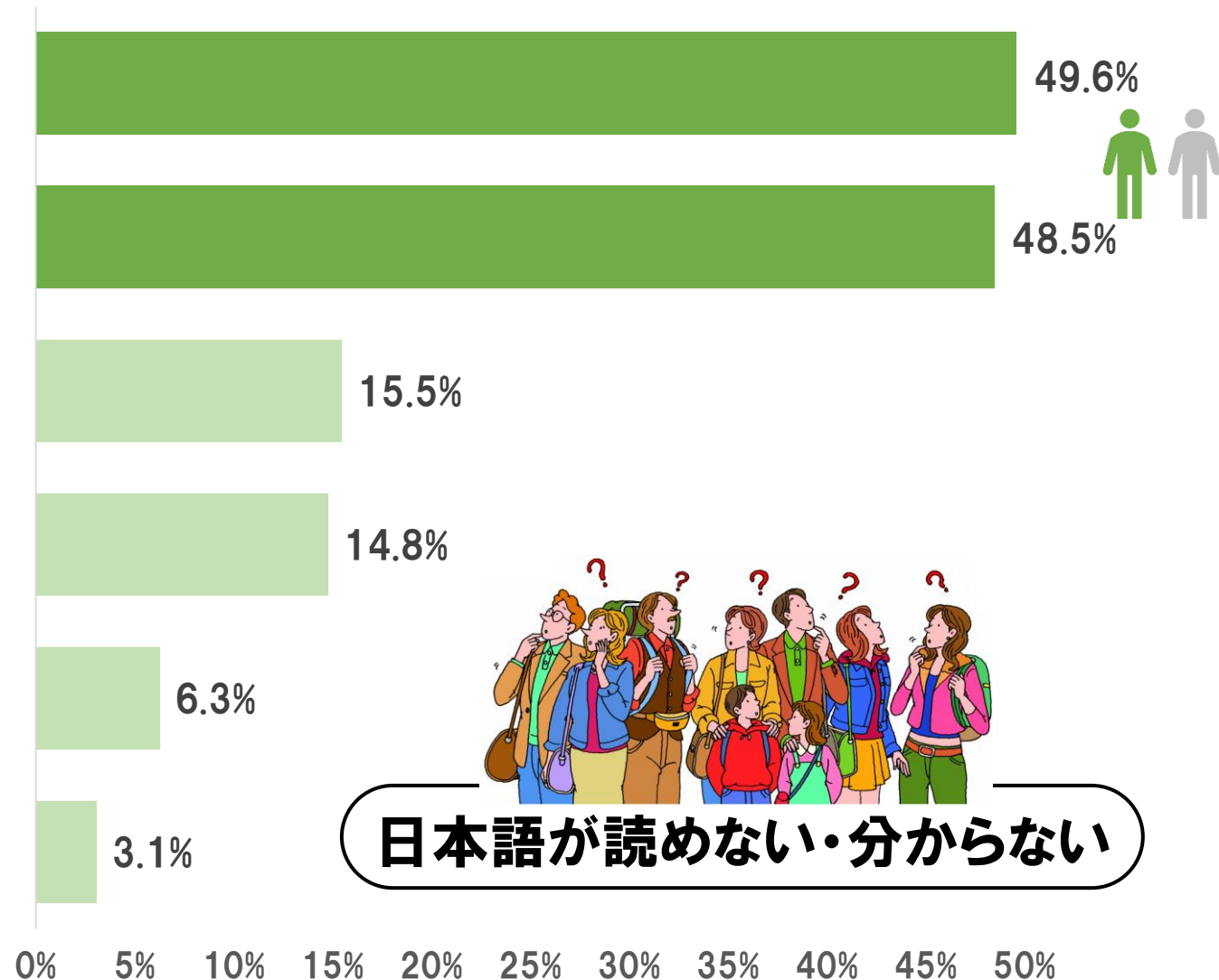
商品を探す際

免税手続きの際

会計の際

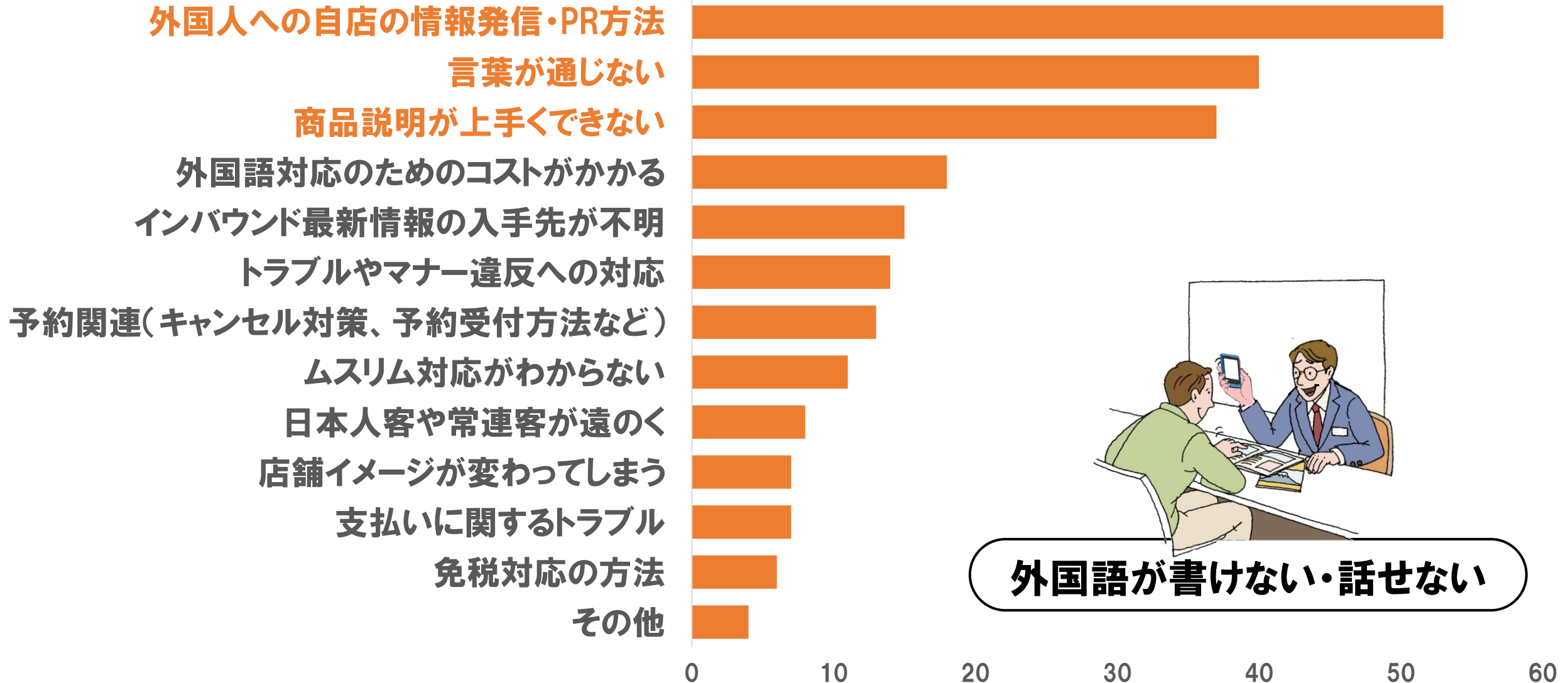
店内でトイレ等を探す際

その他



施設がインバウンド対応をする上での課題や懸念点

LIVE JAPAN 掲載店向けセミナー内アンケートより 複数回答



何を準備しておけばよい？

外国人旅行者の視点に立ってましよう







酒・日本料理
安兵衛

美濃酒
二成
三成

安老

トイレ
Toilets

岐阜屋
辻通丁

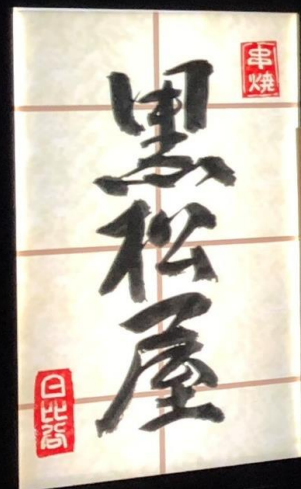
全国地酒と和食
安兵衛
昭和25年創業
SINCE 1950

インシ商事
1-2

串焼 黒松屋

HIBIYA GOURMET ZONE
日比谷グルメゾーン

日比谷グルメゾーン



準備中

対象ドリンク
199円
12月17日～12月17日

ソフィア



串焼 黒松屋
日比谷グルメゾーン 104番
テーブル数多数あり
喫煙ルームあり
多目的トイレあり
※喫煙ルームは予約が必要です。
※お一人様10名様まで利用可。



꼬치

검은 소나무 집

HIBITA GOURMET ZONE
日比谷グルメゾーン

日比谷グルメゾーン
꼬치
검은 소나무 집

準備中

対象ドリンク
199円
12月17日～12月17日



꼬치 黒松屋
日比谷グルメゾーン 104番
テーブル多数あり
個室ルームあり
多目的トイレあり
エレベーターあり
お断りの方もお断りします。
お断りの方はお断りします。

自慢の串焼!!

焼鳥メーカーの強みを活かして
希少部位も破格のお値段!
職人たちが1本1本丁寧に
手作業で串打ちした焼鳥です

希少部位

鶏はつもと串

160円

鶏白レバー串

160円

鶏シヨルダー串

160円

鶏ももヒレ串

160円

꼬치

꼬치

검은소나무집

꼬치

자랑 꼬치

!!

꼬치 구이 메이커의 강점을 살려
희소부위도 파격적인 가격
장인들이 하나하나 정성스럽게
수동으로 꼬치 설정 꼬치 구이입니다

희소부위

닭 하프모토 꼬치

160円

닭 흰색 간 꼬치

160円

닭 어깨 꼬치

160円

닭 허벅지 구이 꼬치

160円

꼬치

꼬치

검은 소나무집

日比谷

日比谷

準備中

対象ドリンク
199円
12月1日～12月31日

ソフイ ORO

店舗ステータスを表示する ステッカー

꼬치









当
店
の
お
す
す
め

あん肝ポン酢	580円
花海老の塩ゆで	780円
イカの一晩干し	780円
イカの三升漬け	480円
生ホタテ刺し	780円
牡蠣ポン酢	780円
中霜降り馬刺し	1,280円
天然馬刺し	850円
わかさぎの唐揚げ	480円



당점의 추천

앙 간 폰즈	580円
꽃 새우	780円
오징어의	780円
하룻밤 말린 것	480円
오징어 세 되 절임	780円
생 가리비 회	780円
굴 폰즈	780円
중간 회색 말고기	1,280円
천연 말고기	850円
빙어 튀김	480円

오징어의 하룻밤 말린 것

イカ・・・？
一夜干し・・・？

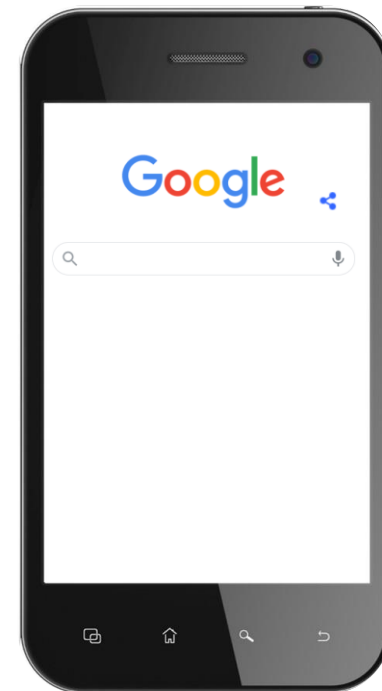
なんと言えば伝わる？





店名入力が
できない...

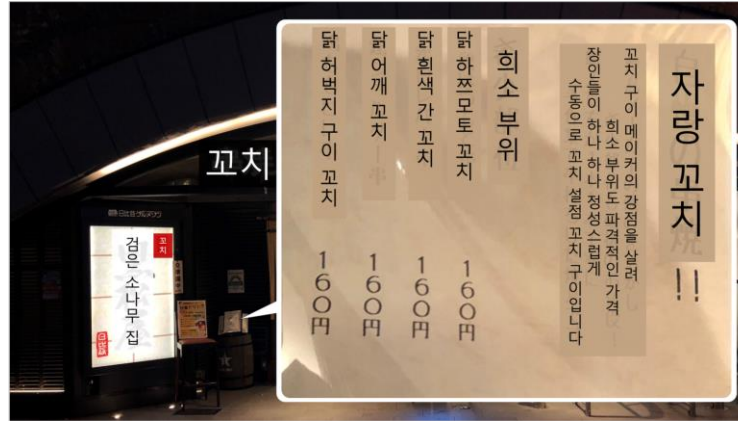
꼬치 검은 소나무 집



情報発信する際、大事なポイントは「外国人の視点で考えること」



何屋なのか
分かるようにしましょう

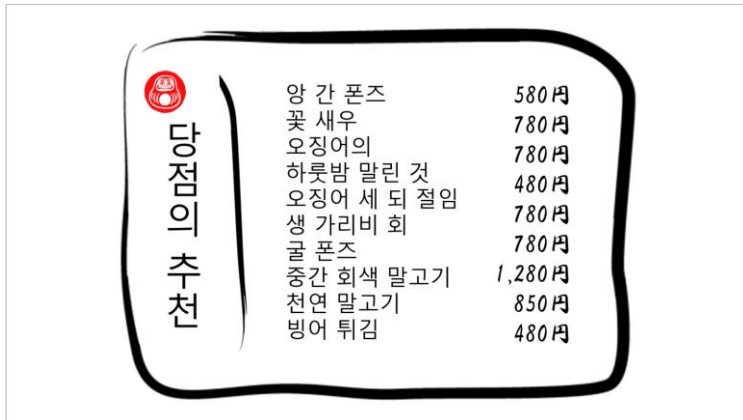


何が食べられるのか
分かるようにしましょう



(例)

安心感を
提供しましょう



このメニューは何なのか
分かるようにしましょう



コミュニケーションが
とれるようにしましょう



店名を検索
できるようにしましょう

**外国人視点で考え・見えてきた
withコロナ時代の情報発信の在り方**

お客様への大事なお願い

私たちは地域のライフラインとしての役割を担いながら、お客様・従業員の感染防止に尽力しております。これらの対策が十分な効果を発揮するように、以下のご協力をお願い申し上げます。

1. お1人様でのご来店 / お会計

※介護が必要な方、お子様などはこの限りではございません。

2. マスク着用でのご来店

3. 次回、お買物についてのご検討

- ・お急ぎのお買物のみに限定
- ・午前中の混雑する時間を避けてのご来店
- ・平日でのご来店



「社会的距離」を保とう

Thanks for keeping your social distance

店頭掲示

ご理解とご協力のお願い

「密集・密接」を避ける為

入店人数を制限

させて頂いております。順番にご案内致しますのでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願い致します。

尚、マスクの販売はございません。



「社会的距離」を保とう

Thanks for keeping your social distance

外観写真、カラーコーン・バー 1/2

マスクの着用を お願い致します。

未着用の場合、入店を
お断りする場合がございます。

私たちは地域のライフラインとしての役割を担いながら、お客様・従業員の感染防止に尽力しております。これらの対策が十分な効果を発揮するよう、以下のご協力をお願い申し上げます。

1. お1人様でのご来店
※介護が必要な方、お子様などはこの限りではありません
2. マスク着用でのご来店
3. 次回、お買物についてのご検討

「社会的距離」を保とう

「密集・密接」を避ける為

させて頂いております。順番にご案内致しますのでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願い致します。

「社会的距離」を保とう



お1人様でのご来店を計画
※介護が必要な方、お子様などはこの限りではありません。

マスク着用でのご来店

次回、お買物についてのご検討

・お急ぎのお買物のみに限定
午後5時以降は、お買物時間外のご来店
は、ご遠慮ください。ご来店
お待ちしております。

「社会的距離」を保とう
Thanks for keeping your social distance.
お客様、マスクの着用をお願いします。

難しい、日本語

↓

分からない人がいるのでは？

お客様への大事なお願い

私たちは地域のライフラインとしての役割を担いながら、お客様・従業員の感染防止に尽力しております。これらの対策が十分な効果を発揮するよう、以下の点にご協力をお願いします。

店員さん！
ちょっと、
注意してよ！

うまく
伝えられず
高負荷…

まあ、いいか
(悪意なき行動)

日本語が
読めない
分からない…



日本人客



接客担当



外国人客

ご理解とご協力

「密集・密接」を避けてください

入店人数を制限させていただきます

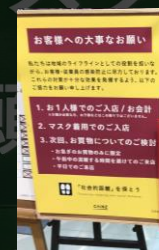
らせて頂いております。順番にご案内致しますのでご不便をお掛けしますが、ご理解とご協力をお願い致します。

尚、マスクの販売はございます。



「社会的距離」を保ってください
Thanks for keeping your social distance

マスクの着用をお願いします。

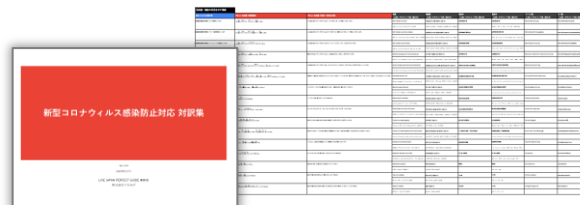
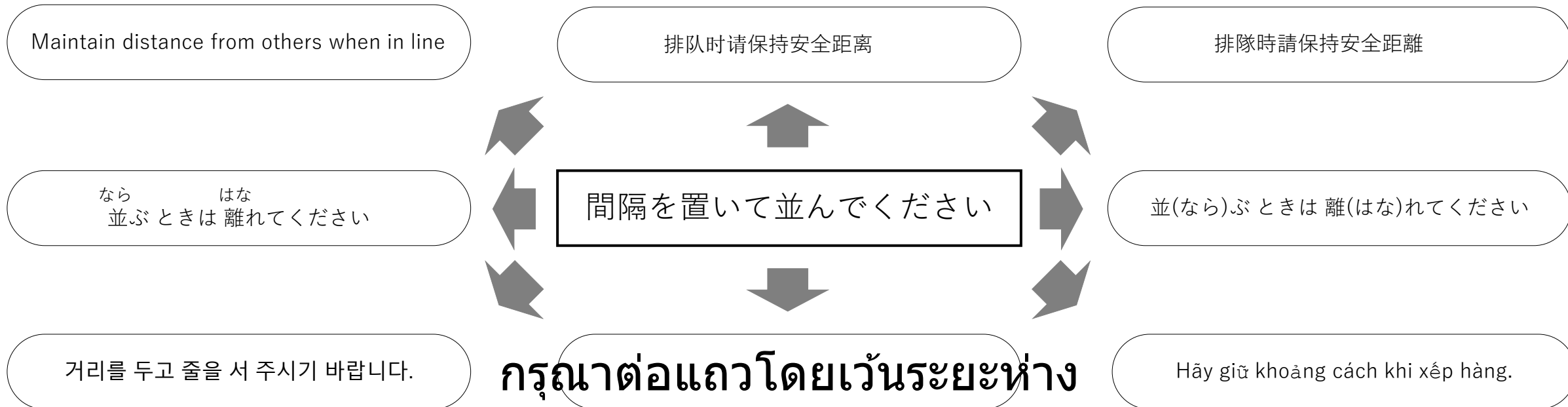


マスクの着用を
厳守して下さい
未着用の場合、入店を
ご遠慮いただきます

未着用の場合、入店を

る場合がご

「新型コロナウイルス感染症予防対応 対訳集」



マスク着用のお願いなど「新しい生活様式」に関する依頼文等
約60種類のテキストを8言語で紹介

(日本語・やさしい日本語・英語・簡体字・繁体字・韓国語・ベトナム語・タイ語)

「新型コロナウイルス感染症予防対応 対訳集」

無料ダウンロードできます



コロナ 対訳集



マスク着用のお願いなど「新しい生活様式」に関する依頼文等
約60種類のテキストを8言語で紹介

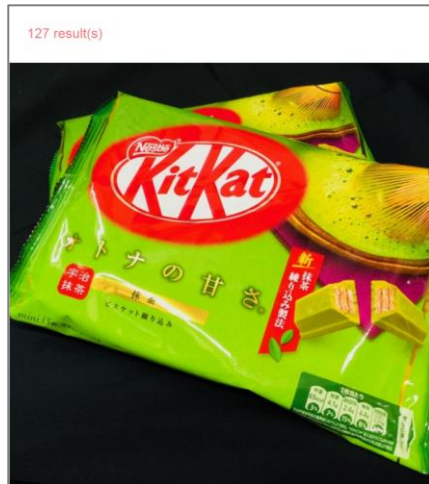
（日本語・やさしい日本語・英語・簡体字・繁体字・韓国語・ベトナム語・タイ語）

情報発信は、店頭・店内だけでは「不十分」

不慣れな土地。お目当ての品は、どこで手に入る？



(事例) 二木の菓子



Green tea flavored Kit Kats

キットカット抹茶

Category
Chocolate 234JPY (Excluding tax)



KitKats,Raspberry.

キットカット ラズベリー

Category
Chocolate 234JPY (Excluding tax)



Kitkats,nuts & cranberry

キットカット 毎日のナッツ&クランベリー

Category
Chocolate 365JPY (Excluding tax)



KitKats,nuts&cranberry.(Ruby c

キットカット 毎日のナッツ&クランベリ
ート

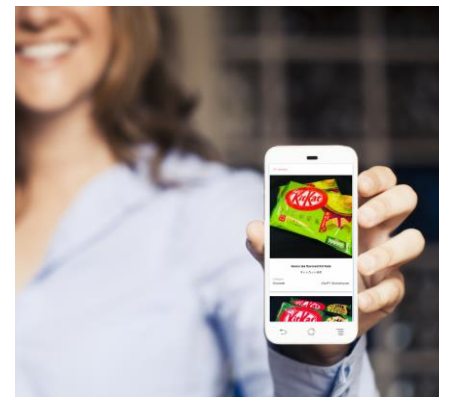
Category
Chocolate 365J



Kitkats,nuts&cranberry.

キットカット 毎日のナッツ&クランベリー

Category



二木の菓子 第一営業所

LIVE JAPAN
Awards 2019

LIVE情報の活用について

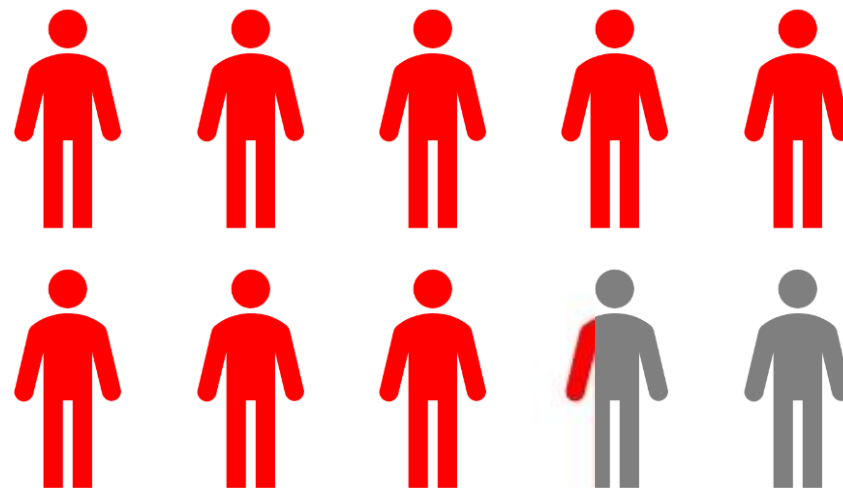
今だと桜だったり これからだと抹茶だったり というのがありますので
そういう時期には そういった商品 を載せるようにしています

withコロナ時代

Web上で発信したほうがよい内容

ユーザーアンケート①

施設が行うコロナに関する取り組みについて
訪れる前に確認したい



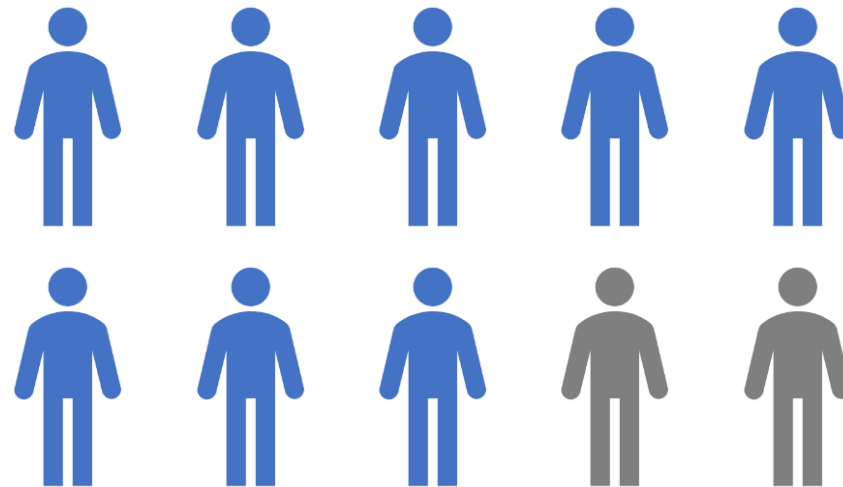
ユーザーアンケート②

施設が行うコロナに関する取り組みについて 訪れる前に確認したい

中国人

80%

そう思う・やや思う



ユーザーアンケート③

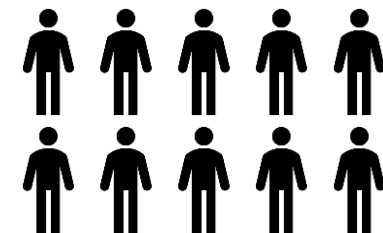
ホームページ上で「新型コロナに関する取り組み」が
確認できない場合、訪問意欲はどのように変わりますか？



確認
できない

意欲が上がる・変わらない

30%



意欲が下がる

70%

しかし、多くの施設の情報発信は「日本語のみ」

Tripadvisor 東京都・観光スポット(美術館・博物館・レジャー施設・動物園・水族館)
137件の公式サイトを目検

公式サイト：新型コロナに関する取り組み・お客様へのお願い

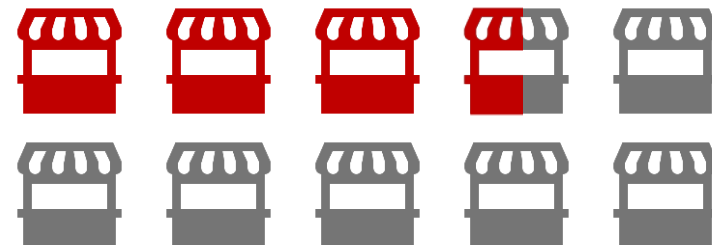
日本語で表示

77%



外国語で表示

36%



3分の2の施設が未対応

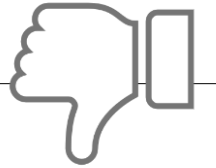
課題解消に向けた取り組み

多言語ホームページを制作する手段・主な特徴

ホームページ
制作会社



○オリジナルデザイン



×高い(制作・更新料金)

×店名検索でのみヒット

Google
My Business

○無料

×自動翻訳による誤訳発生

×第三者による情報登録

検索サイト

○安い(制作・更新料金)

○検索サイトへの掲出

×テンプレートデザイン

(その分、機能が充実していることが多い)

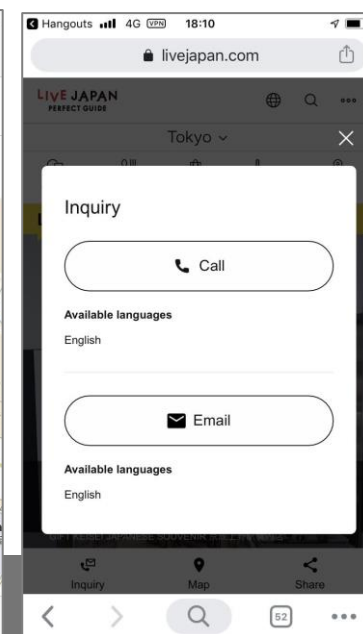
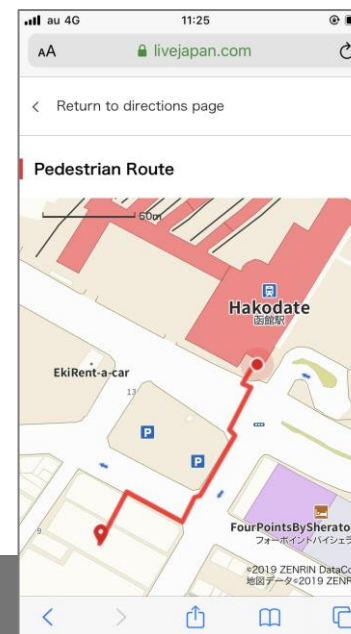
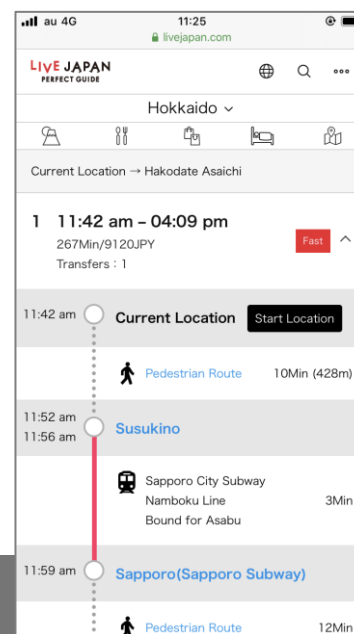
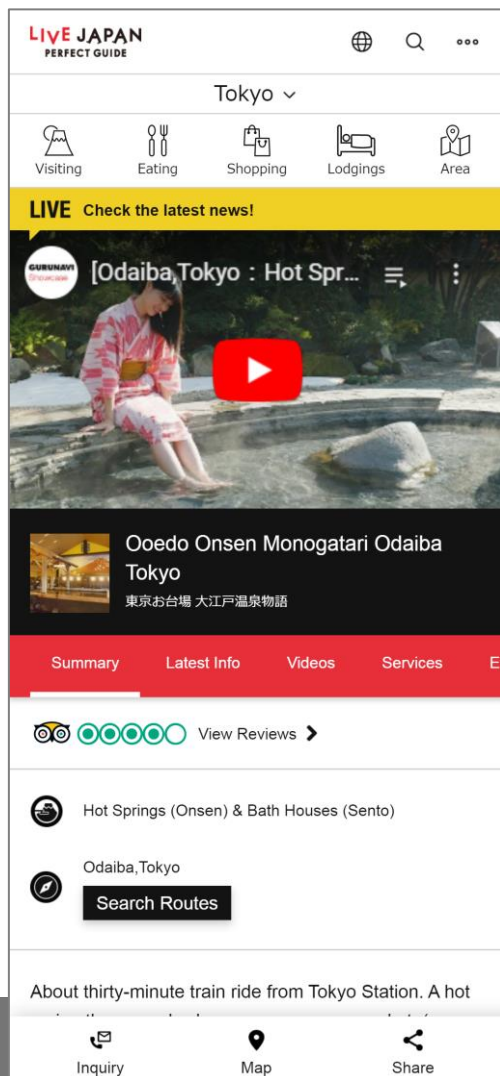
検索サイトの例（LIVE JAPAN）

情報の一例

- 基本情報…店名・住所・定休日・営業時間 など
- 詳細情報…PR文章・フォトギャラリー・クーポン・動画 など

機能の一例

- ルート案内
- 予約・問い合わせ
- 管理画面機能



施設自身が誤訳なく・リアルタイムに・多言語で「人を動かす」情報発信が可能



イベント・クーポン・空席・商品情報など
5,000項目 5言語対応データベース

特許6526087号



日本語で選ぶだけ

自動変換



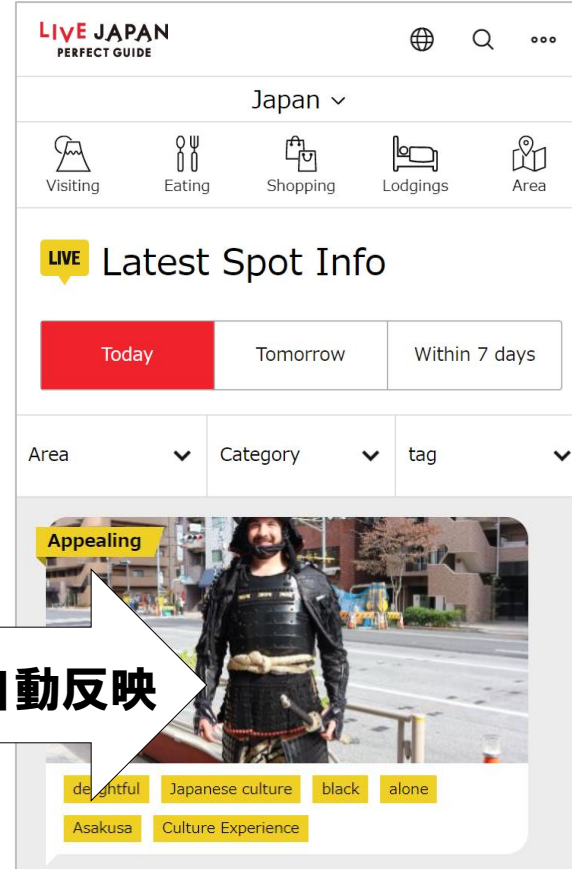
Appealing

1 hour ago

delightful Japanese culture black alone

施設ページへ反映

自動反映



一覧ページへ反映

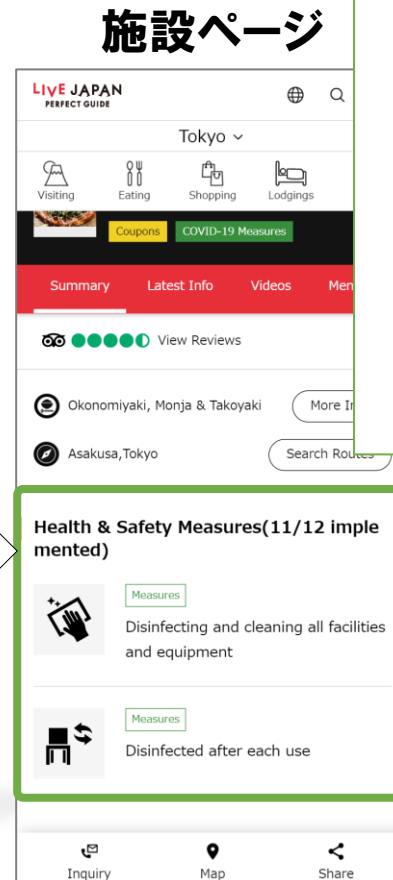
同様に「新型コロナの取り組み」の発信が可能



スタッフのマスク着用など
12項目 5言語対応データベース



自動変換



Health & Safety Measures(11/12 implemented)



Measures

Disinfecting and cleaning all facilities and equipment



Measures

Disinfected after each use



Measures

Staff members use masks



Measures

Staffed by employees with normal temperatures



Measures

Staff hand wash, disinfect and gargle



For the customer

Entry is refused to anyone who is feeling unwell



Measures

Preparing disinfectant and antiseptic solution



Measures

Fresh air is circulated regularly



Measures

Limiting maximum occupancy and ensuring space between tables



For the customer

Except during having meals, please wear a mask at all times



注意事項

非用餐时间请佩戴口罩



敬請配合

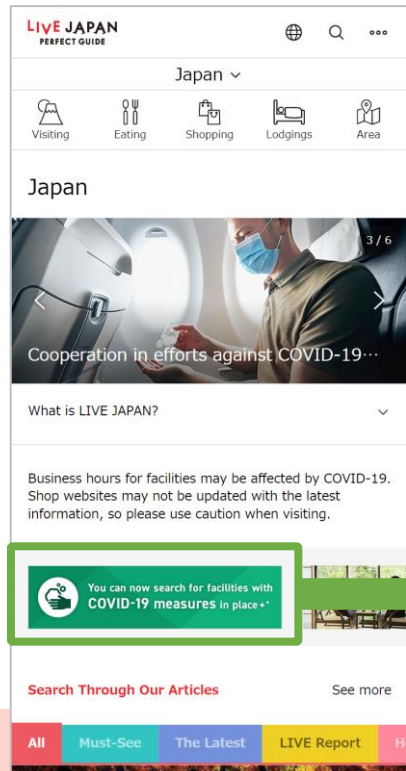
除用餐外請戴上口罩



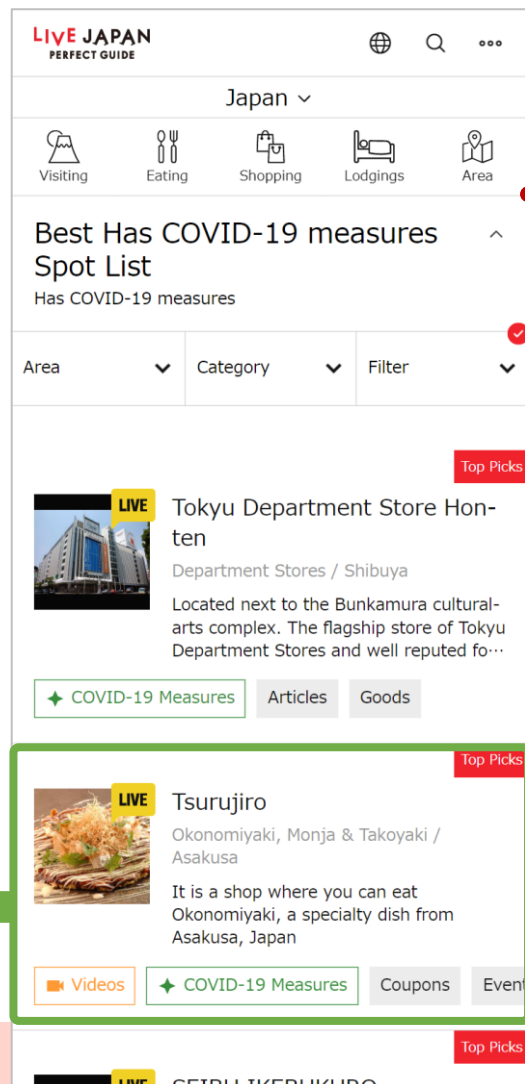
부탁

식사 중 이외에는 마스크를 착용해 주시기 바랍니다.

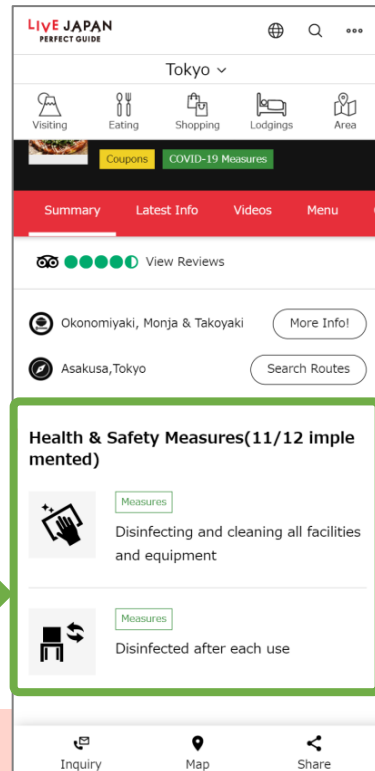
既に1,000施設以上が自発的に5言語で情報発信中



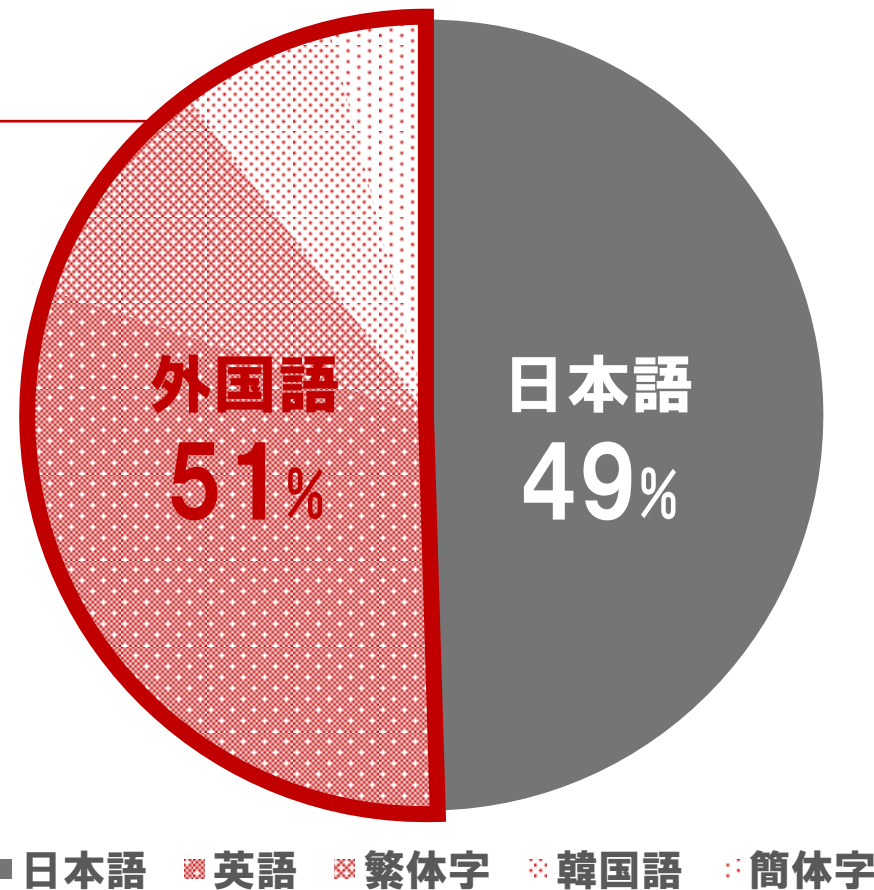
トップページ



一覧ページ



施設ページ

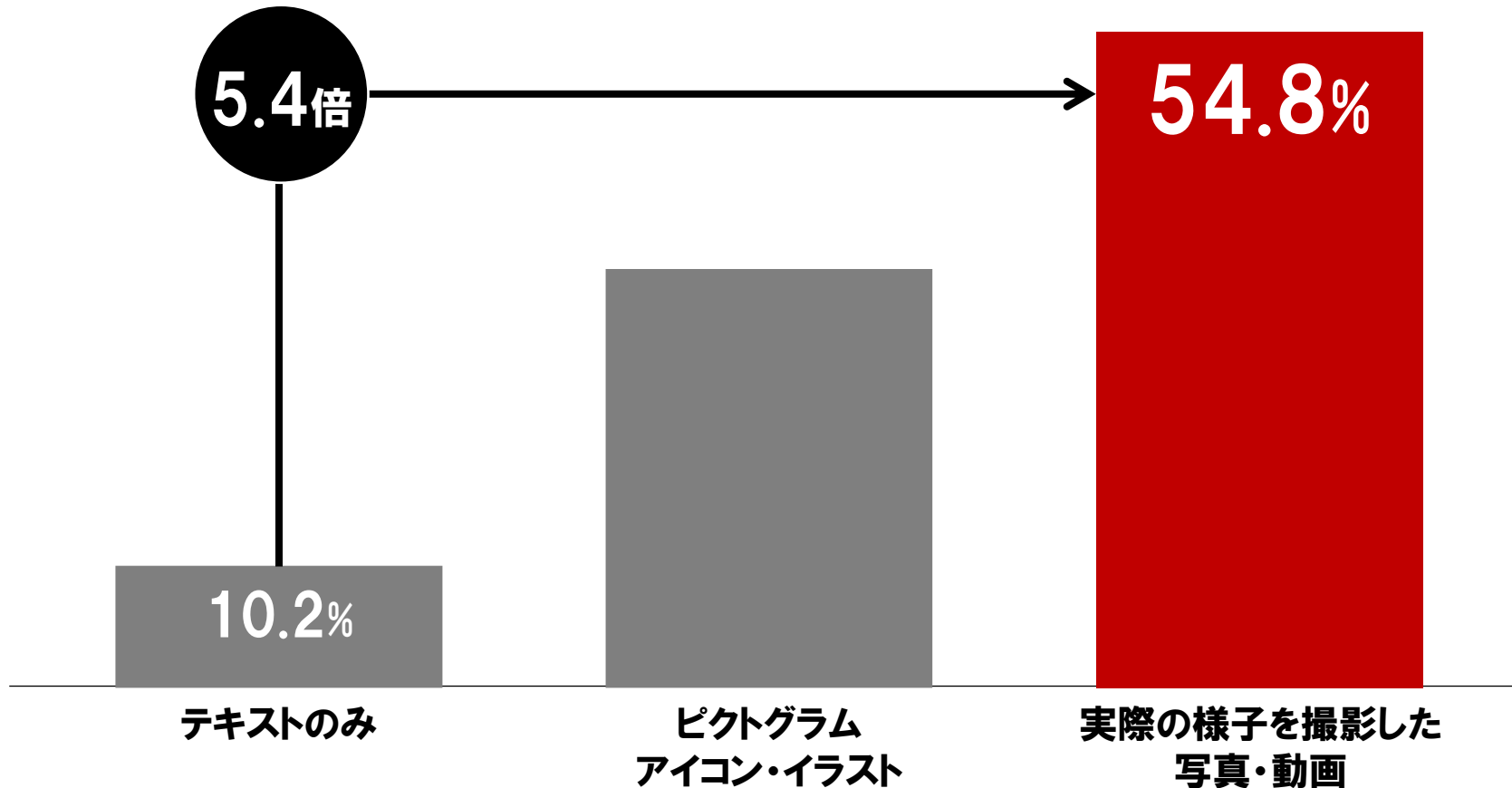


さらなる

課題解消に向けた取り組み

アンケート④

コロナの取り組み ホームページ上で最も理解しやすいのは？

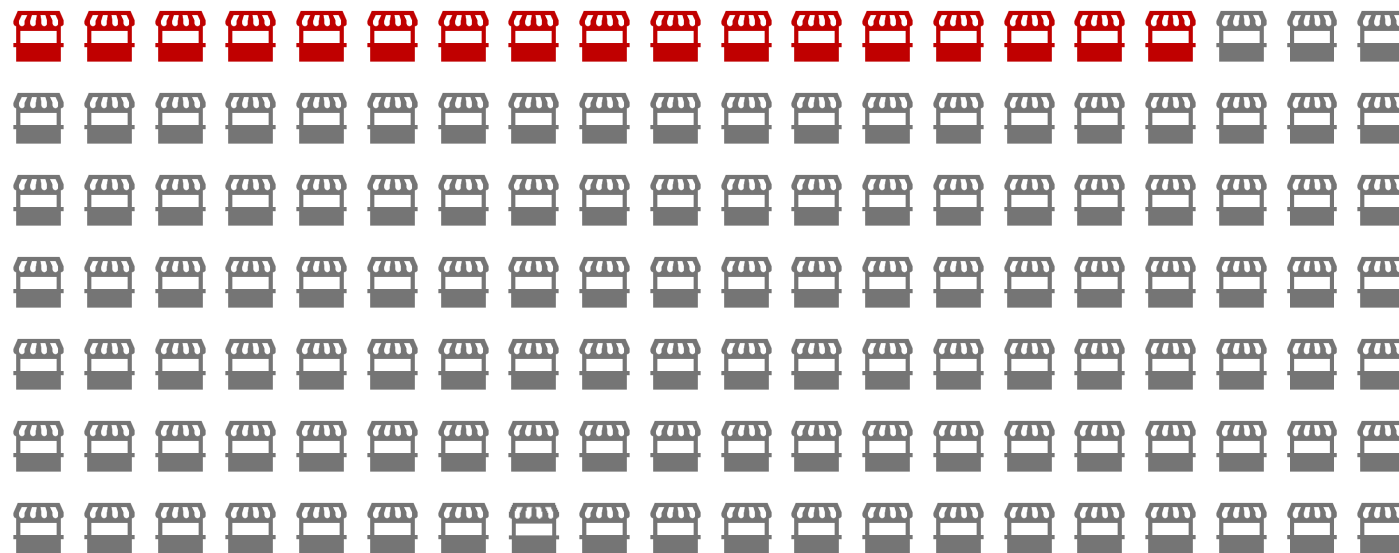


しかし、多くの施設の情報発信は「テキスト」のみ

Tripadvisor 東京都・観光スポット(美術館・博物館・レジャー施設・動物園・水族館)
137件の公式サイトを目検

公式サイト：新型コロナに関する取り組み・お客様へのお願い→実際の様子を撮影した写真・動画で紹介

17 / 137

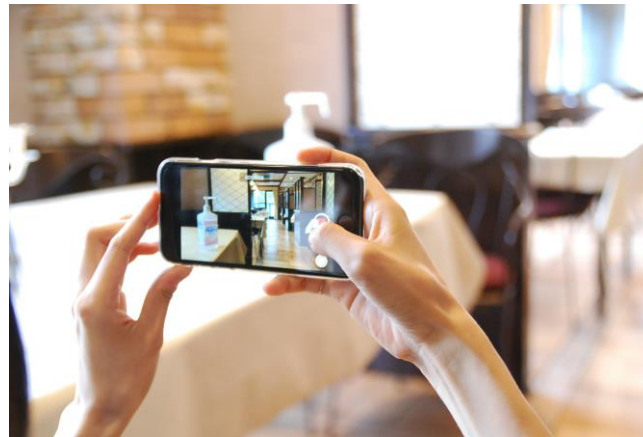


約9割の施設が行っていない取り組み

施設の新型コロナの取り組みを「1分間の動画」にまとめるサービス

1分間の動画はWebページ3,600枚分に匹敵

施設のコロナに関する取り組み



施設・店舗のスタッフが
携帯電話で撮影



ぐるなび

動画制作実績
＼ 1,400本以上 ／

編集・制作

コロナに関する
＼ 8言語対訳データ保有 ／

日・英語字幕

制作した1分間動画を納品

Youtubeへの掲出



制作した動画
活用例

自社ホームページへの掲載

Google my business への掲載

SNSでの情報発信

口コミ返信等でのURL掲載

SNSプロフィールへのURL掲載

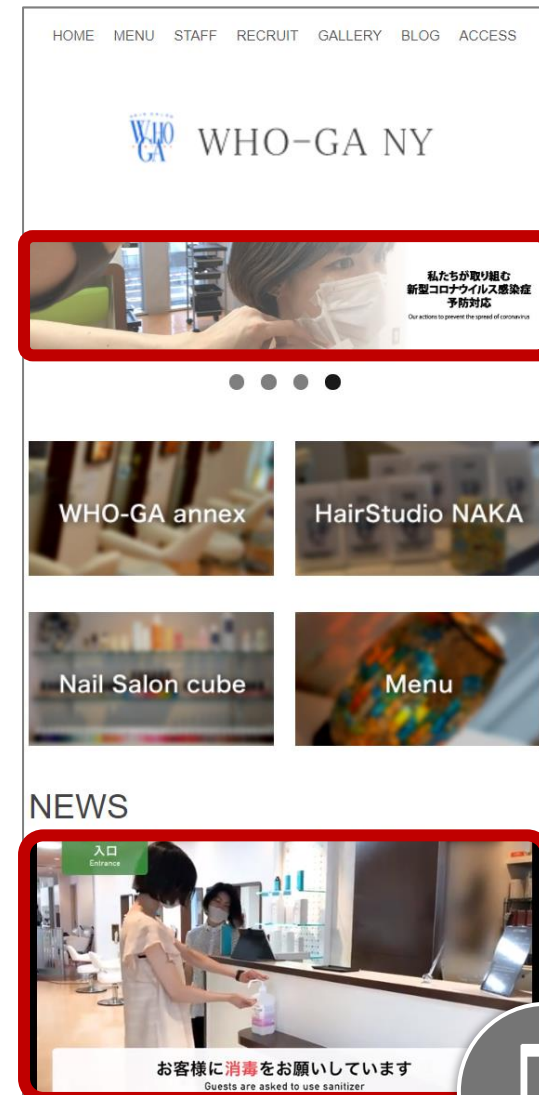
予約者へURLをSMS発信

私たちが取り組む 新型コロナウイルス感染症予防対応

Our actions to prevent the spread of coronavirus

Sun-mi高松 本店

(活用事例) WHO-GA NY様



日本を訪れる外国人旅行者

新型コロナ以外の不安…「**災害**」

外国人は、災害時 最も重要な「正確な情報」がどこにあるかわからない

福岡アジア都市研究所 菊澤育代氏 研究報告「災害時に外国人が抱える課題 ― 情報発信のあり方を考察する ―」

表 1 災害時の外国人の持つ制約・傾向

制約の種類	在住者	来訪者
言語	• 会話はある程度できるが、災害用語がわからない • 災害時に確実に正しく情報を理解することが難しい	• 施設スタッフとコミュニケーションがとれない • 案内表示が読めない • アナウンスの内容がわからない
前提条件	• 災害に慣れていない • 地図の読み方が異なる • 避難所のしくみがわからない • 住むところの安全が心配 • 生活再建(仕事や日常生活への復帰)	• 災害に慣れていない • 避難訓練ができない • 土地勘に乏しい • 地図の読み方が異なる • 帰国する必要がある
心理的不安	• 母語に触れられない • 避難所に行って良いのかわからない • 避難所等の地域内で孤立しやすい	• 知っている人がいない • 母語に触れられない • 災害に慣れていないためパニックになりやすい
情報収集	• <u>どこに必要な情報があるかわからない</u> • いつも使う検索エンジンや SNS を使う	• <u>どこに必要な情報があるかわからない</u> • いつも使う検索エンジンや SNS を使う • スマホ利用度が高まり Wi-Fi およびバッテリーの確保が重要
多様な生活文化	• 宗教、アレルギー、食習慣等による食事制限	• 宗教、アレルギー、食習慣等による食事制限

多言語化された「災害情報一元化サイト」を構築(2019年5月)

点在する発災時に必要な情報を8言語で集約



GPSの位置情報を活用

今いる場所周辺の

● **自治体防災情報**

● **交通情報**

(鉄道・新幹線 / 空港 / 航空会社 / バス)

その他掲載情報

大使館・領事館

110番・119番

観光案内所

外国人受入病院

NHK WORLD

気象庁

00000JAPAN

Safety Tips

JNTOコールセンター

防災記事

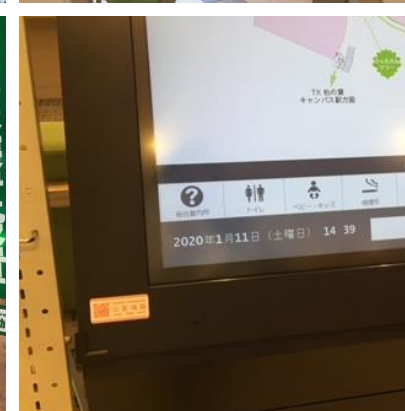
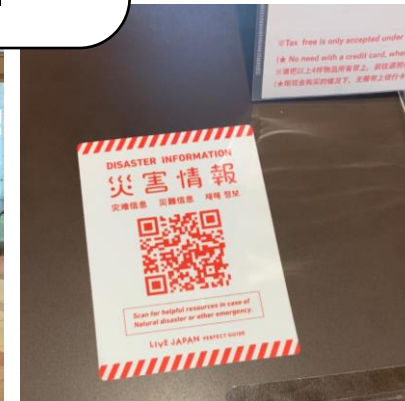
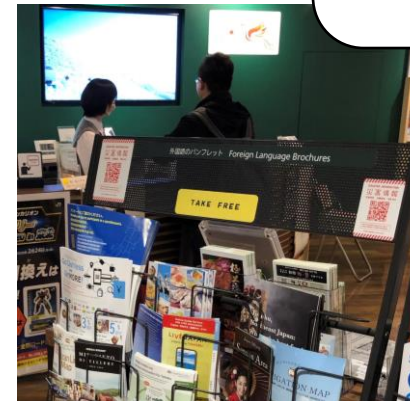
外国人旅行者が多く訪れる場所に設置拡大中



おまもりカード



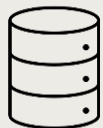
おまもりステッカー



札幌 狸小路商店街様が「おももりステッカー」を自主制作



万が一のために 災害時の支援情報項目をデータベースに追加



帰宅困難者受入中、乳児用おむつ販売中
など 30項目 5言語対応データベース



帰宅困難者受入中

Wi-Fi無料提供中

炊き出し 食料提供中

トイレ貸出中

入浴施設提供中

携帯電話充電器貸出中

生理用品販売中

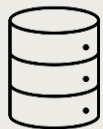
毛布 簡易寝具提供中

乳児用おむつ販売中

スタッフ支援

（英語・中国語・韓国語・ドイツ語・フランス語・イタリア語・ロシア語・タイ語）

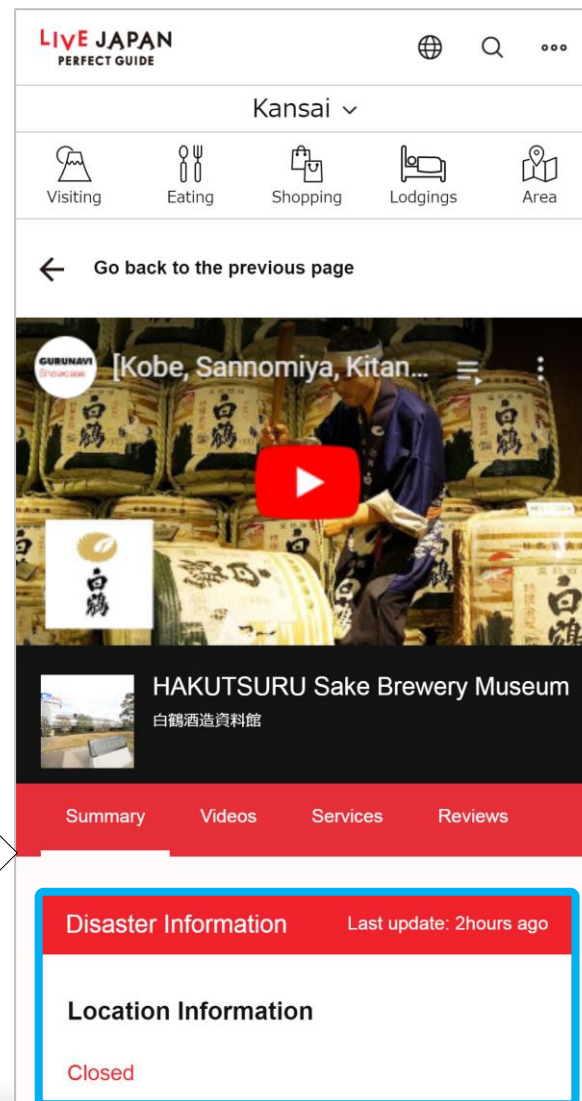
日本語で選択するだけ「災害支援情報」の発信が可能



帰宅困難者受入中、乳児用おむつ販売中
など 30項目 5言語対応データベース

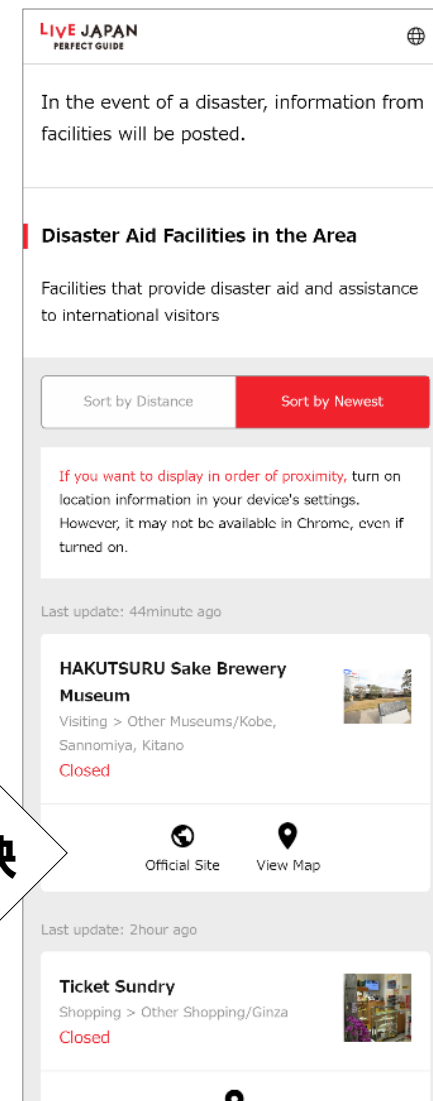


自動変換



施設ページ

自動反映



一覧ページ

withコロナ時代

私たちが目指すべき姿

「新しい訪日外国人受入環境整備」

平常時・発災時・コロナ禍における多言語情報発信

平常時

基本情報・詳細情報

発災時

災害支援情報

コロナ禍

コロナに関する取組み

多言語化 / 言語の壁を超える動画化

外国人接客対応負荷軽減
来店促進・単価アップ

困っている人への支援
(善意たる行動)

コロナ対応負荷軽減
信頼感・安心感の醸成



主要観光スポット・その周辺施設の情報

「点」ではなく、束ねて「面」として発信すべき

地域や業種への安心感・信頼感が高まり、さらに多言語で発信することは
多様性の時代「世界の旅行者が歓迎されていること」が理解されやすくなる。
結果、観光交流復活の近道となる

地域ごと

業種ごと

24時間365日 世界各国から確認できるWebで積極的に公開



ご聴講頂き、ありがとうございました

お問い合わせはお気軽に



LIVE JAPAN お問い合わせ

