

観光施設メディアラボ

公益社団法人国際観光施設協会編



USEN-NEXT GROUP (株) USEN 社長室
USEN SOUND Lab. 所長

北澤 伸二

不安な災害は「地震」、訪日客の5割

東京消防庁が外国人旅行者などを対象に実施したアンケート調査（2016年に成田空港及び羽田空港にて実施、有効回答1887件）で「日本で不安に思う災害」について尋ねたところ、5割超が「地震」と回答しました。上位順では①地震 50.7%②津波 35.6%③台風 22.7%④火災 14%という結果でした。



訪日外国人旅行者

宿泊施設の「避難誘導ガイドライン」を消防庁が策定

消防庁では、2018年にホテルなど宿泊施設を含む施設で地震や火災が発生した際に、訪日客や障害を持つ方々が円滑に避難できるよう、「外国人来訪者や障害者等が利用する施設における災害情報の伝達および避難誘導に関するガイドライン」を策定しています。



ガイドラインのリーフレット

対策が遅れている、 外国語によるアナウンス

ホテルにおける外国人の受入環境整備で最も遅れていると感じることの一つとして外国語によるマイク放送があります。トイレタリー、客室のWi-Fi環境、案内板やリーフレットなどの外国語対応は比較的進んでいるものの、火災報知機の誤作動（誤報）や日本独自

の緊急地震速報、停電、避難訓練などの際に日本語以外に英語、中国語、韓国語などでマイク放送ができないホテルが多くあります。

ホテル専用の外国語アナウンス アプリが登場

専用アプリを入れたiPadから流したいアナウンスを選んで再生、ホテルの放送設備のマイクをiPadの音声を聞かせるだけで施設全体に外国語のアナウンスを流すことができます。既存のマイクが着いている放送設備ならそのまま使えるため大掛かりな設備投資は不要です。



iPadの音声をスピーカー再生、設備のマイクに聞かせて利用

地震や火災などの分かりやすい大項目（※1）から、流したい内容を選んで（※2）、変更する部分を可変して（※3）放送前に原稿の確認をすることもできます。また流す言語も選ぶ事もできます（※4）。流れる音声は「言い間違いのない」「あわてた声にもならない」ネイティブな発音に近い日・英・中・韓の4言語となっています。避難場所の音声追加などのオリジナルカスタマイズにも対応し、災害時などはインターネットが使えない状況でも正確に翻訳された放送ができるので安心です。

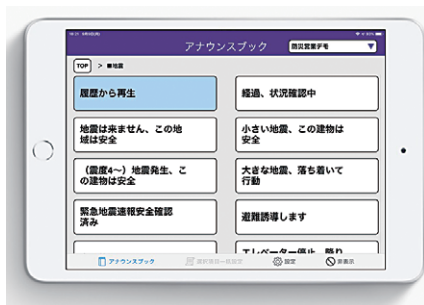
ホテルの安心・安全42 災害やトラブル時の外国語対応ソフト

公益社団法人国際観光施設協会
USEN-NEXT GROUP (株) USEN 社長室
USEN SOUND Lab. 所長

北澤 伸二



※ 1 地震や火災など150項目以上に対応



※ 2 流したい内容を選択



※ 3 変更する部分を可変



※ 4 原稿確認、放送言語選択

勤務していないことも多く、有事の際にお部屋で過ごされているお客さまへ外国語で情報をお伝えする方法に課題を感じていました」とのこと。

導入のポイント、使ってみて良かった点を伺うと、英語が話せるスタッフが不在の際にも外国語の放送ができること、英語だけ放送するなど放送する言語を選べること、停電など必要なアナウンスが標準で搭載されており、導入コストを抑えることができること、「地震」「火災」など項目別に表示され、分かりやすく選びやすいことがあるようです。

ホテル専用の外国語アナウンスアプリ

万が一の地震や火災だけでなく、火災報知機の誤報や停電、緊急地震速報、避難訓練などを多言語で「フロントよりお知らせします〜」、「(〇階)、部屋番号(〇〇〇〇)」など、ホテルの専用フレーズにも対応。スタッフ1名で省人化を実現しつつ多言語やオリジナルアナウンスにも対応する外国語アナウンスアプリは新しい外国語放送のあり方を提案しています。

導入された宿泊施設インタビュー

広島県廿日市の市宮島町にある東洋観光(株)が運営する国民宿舎みやじま杜の宿では外国語アナウンスアプリを導入されています。

宿泊施設としての課題を伺うと「館

内にはいろいろな掲示物を設置していますが、英語表記も少なくインバウンドの方々には気付いていただけないのが現状です。そのため会話で対応できるようにベトナム出身の従業員を中心に数名雇用しています。ただし、夜間など時間帯によっては外国人スタッフが



外国語アナウンスアプリを導入した国民宿舎みやじま杜の宿

