

グローバル化を考える

「アジア・欧米豪 訪日外国人旅行者の意向調査」((株) 日本政策投資銀行他、2020年)によると、日本は新型コロナウイルス感染症の収束後の訪問先として人気が高く、訪日外国人旅行者数の回復、増加に期待が寄せられています。そのため、来たるべきインバウンド再開に備え、日本に滞在する外国人が安心・安全に過ごせるように、より一層のサポート体制を整えることが必要です。

今回は、そのサポート体制の中でも通訳対応に注目し、訪日外国人旅行者への状況に応じた通訳サービスの必要性について、災害時などの緊急性の高い対応事例も踏まえながら、株式会社BRICK's代表取締役社長の吉川健一氏にご寄稿いただきました。

訪日外国人旅行者の安心・安全のために



株式会社 BRICK's 代表取締役社長
吉川 健一

はじめに

「株式会社BRICK's」は24時間365日稼働の、多言語コンタクトセンターを運営している会社である。

2002年サッカーワールドカップ日韓大会の直前に創業し、2010年の株式会社ブリックスの設立に伴い、東京・新宿に多言語コンタクトセンターを構え、現在従業員200名弱で運営をしている。本稿では、BRICK'sの取り組みについて紹介し、訪日外国人旅行者への通訳対応の必要性について考えたい。

サービス内容

BRICK'sの主な事業は通訳業務である。その中でも近年増えている業務は、電話やテレビ電話を使った通訳サービスである。その増加に伴い、様々な言語変換サービスも行っている。電話での外国語によるカスタマーサポート、外国語によるSNS支援、多様なジャンルの文章の翻訳など、幅広く多言語でのサポートを行っている。また、最近では、AIを用いた自動(機械)翻訳にも力を入れており、状況に応じた言語変換サービスの提供を行っている。

2013年9月にオリンピック・パラリンピック競技大会が東京で開催されることが決定したことを受け、電話通訳の中でも、特に医療や救急など、緊急性の高い案件が年々増加している。少し前までは観光に関連する業界の民間企業(百貨店や鉄道など)が主な契約先であったが、近年は中央省庁や都道府県などの地方自治体、消防、医療機関なども契約先となり、国や各自治体で外国人を受け入れ、安心・

安全な滞在を提供できるように通訳サービスを導入しているケースが多くなってきている。

サービスの利用方法

例えば、旅行中の訪日外国人旅行者が滞在中にけがをしてしまい、医療機関で通訳を利用する場合、外国人患者が医療従事者とうまくコミュニケーションが取れないときなど、院内の固定電話や携帯電話、スマートフォン、タブレットなどからBRICK'sの多言語コンタクトセンターに電話することで、通訳オペレーターが外国人患者と医療従事者の仲立ちをする形で通訳を行っている。

また、訪日外国人旅行者が滞在中に災害にあってしまった場合には、訪日外国人旅行者専用のホットラインに問い合わせをいただくと、通訳オペレーターや自動音声ガイダンスによって情報提供を行い、訪日外国人旅行者の安心・安全に寄与している。

対応言語

通訳サポートのニーズとしては、英語と中国語の割合が約8~9割を占めている。その2言語以外の言語ニーズは、日本に在住している外国人に沿った、ポルトガル語やスペイン語など南米の言語に対するものが多い。また、訪日外国人旅行者が多い、韓国語やタガログ語、ベトナム語、タイ語などのアジア圏の言語ニーズも多くなっている。そのためBRICK'sでは、日本語をハブ言語として、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の6言語で24時間対応している。それに加え、

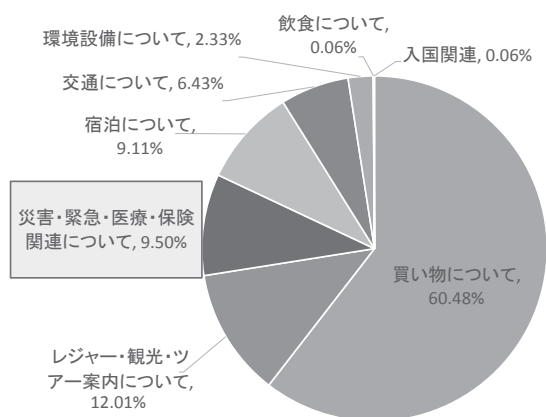
近年訪日外国人旅行者の増加が著しい国々の言語ニーズにも応えるため、インドネシア語、タイ語、タガログ語、ベトナム語、ネパール語などのアジアの言語や、フランス語やロシア語などの欧州言語にも対応しており、現在最大で240言語での通訳が可能である。

通訳センターの利用

日本はインバウンドを成長戦略の柱としており、訪日外国人旅行者数を伸ばすことに注力してきた。その訪日外国人旅行者の動きに合わせて様々な状況で通訳が利用されている。例えば、ショッピングや飲食店、宿泊施設、鉄道などの訪日外国人旅行者の利用が多く見込まれる幅広いシーンである。通訳サービスを導入することによって期待される効果としては、ショッピングでは、購入機会ロスの防止やトラブル対応へのリスクヘッジなどがある。また、訪日を検討している外国人に対し、日本の魅力や観光場所、ホテルなどの案内も行っており、訪日外国人旅行者の集客やプロモーションなどの効果も期待できる。

訪日外国人旅行者が何不自由なく、安心・安全に滞在してもらえるように通訳サービスを導入し、活用されることが多くなってきているが、訪日外国人旅行者へのサポートについては課題が多くある。そこで、訪日外国人旅行者へ訪日中の困りごとについて調査を行った。そのデータをまとめた結果が図1である。

図1 入電分類（訪日中の困りごと）



「買い物」や「レジャー・観光・ツアー案内」など訪日旅行を楽しむことに関連する困りごとが約7割を占める結果となった。ショッピ

ングの際のスタッフとのコミュニケーションがうまく取れないことや、多言語表示の不足などが主な困りごととなっている。一方で、「災害・緊急・医療・保険」に関連する困りごとが約1割を占めており、訪日外国人旅行者の安心・安全に関する対応も求められているという結果が出ている。

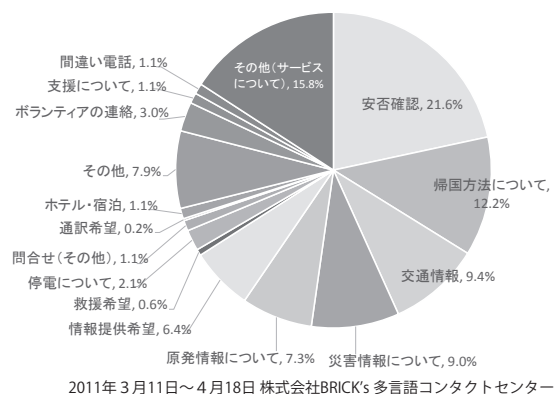
訪日外国人旅行者への対応事例（災害）

過去日本で起こった災害時における訪日外国人旅行者への対応実績については以下のとおりである。

①2011年3月 東日本大震災

2011年3月に起こった東日本大震災において、多言語コンタクトセンターへの問い合わせが多く寄せられた。その際の問い合わせ実績については図2のとおりである。

図2 入電分類（東日本大震災）



入電分類を見ると、「安否確認」に関連する問い合わせが約2割、次いで「帰国方法について」「交通情報」に関連する問い合わせが約1割ずつであった。また、「救援希望」に関連する問い合わせもあり、命に関わってくる緊急性の高い、重篤な問い合わせもあった。

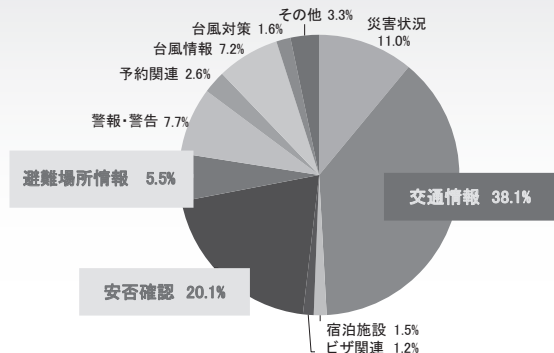
日別入電実績では、震災の翌日（2011年3月12日）以降に状況確認や今後についての問い合わせが急増した。

②2019年10月 台風19号

2019年10月に発生した台風19号上陸時にも、多言語コンタクトセンターへの問い合わせが多く寄せられた。その際の問い合わせ実績は図3のとおりである。

入電分類を見ると、「交通情報」に関連する問い合わせが約4割、次いで「安否確認」に関連する問い合わせが約2割であった。そ

図3 入電分類 (台風19号)



2019年10月10日～10月15日 株式会社BRICK's 多言語コンタクトセンター

の他、「避難場所情報」に関連する問い合わせもあり、外国人の安全を確保するための対応についても問い合わせがあった。

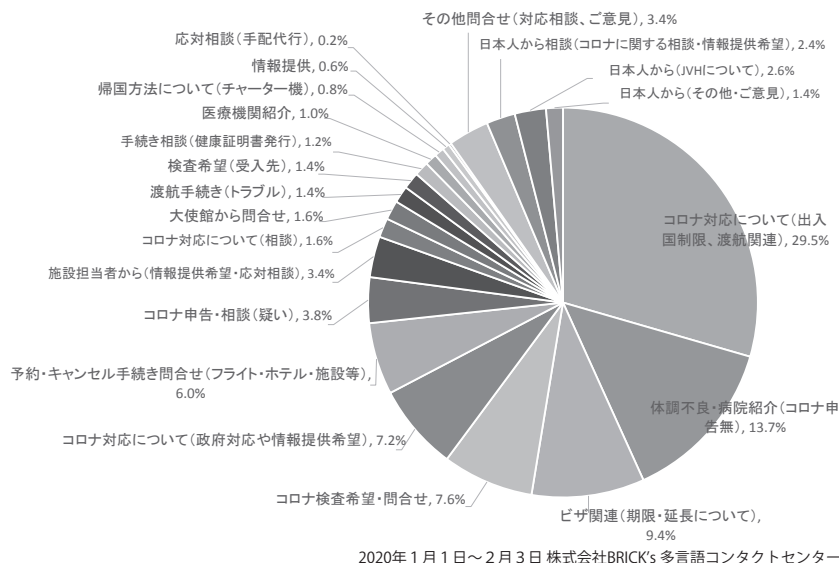
日別入電実績では、台風19号が数十年に一度規模の大型台風であることなどの事前情報があったことから、上陸する2日前から台風19号に関連する問い合わせが入っており、訪日外国人旅行者の安心・安全に多言語コンタクトセンターが役立っていたと考えられる。

③新型コロナウイルス

現在も世界各国を震撼させている新型コロナウイルスに関連する問い合わせも多言語コンタクトセンターへ多く寄せられている。新型コロナウイルスに関連する問い合わせ実績については図4のとおりである。

入電分類を見てみると、一番多い問い合わせは「出入国制限」や「渡航関連」で、全体の約3割を占める結果となった。次いで、「体調不良・病院紹介」「ビザ関連（期間延長な

図4 入電分類 (コロナ関連)



2020年1月1日～2月3日 株式会社BRICK's 多言語コンタクトセンター

ど)」であった。やはり問い合わせの多くは、訪日外国人旅行者が自国に帰ることができるか、出入国はできるのかという内容であった。また、自身がコロナウイルスに感染していないか、体調が悪く病院に行けるのか、行ってもよいのかという問い合わせも多く見られた。訪日外国人旅行者からすると、慣れない土地で、今まで経験したことのない感染症が急速に拡大していることから、不安や恐怖心があったことと思うが、多言語コンタクトセンターを介し、情報収集や今後の対応・行動について相談できることは、訪日外国人旅行者の安心や安全に対して、しっかりサポートできていると考えている。

訪日外国人旅行者への通訳事例 (観光)

これまでに記載した対応実績以外にも、訪日外国人旅行者への重篤な対応実績がいくつかあった。以下に3つの事例を記載する。

①ウエディング訪日中の交通事故

ウエディングで訪日したアジア人の夫婦が、レンタカーで観光中に交通事故にあい、助手席に乗っていた花嫁が、顔面を負傷し、血まみれ状態で病院に搬送されてきた。テレビ電話を使用した通訳だったが、通話を受信した瞬間から血だらけの花嫁が映っていた。けがの救急処置はすぐにできたが、顔に傷が残らないようにするためには、高度な治療が必要であること、治療費が高くなることの説明を行った事例である。

②旅行中の心肺停止

アジア人の家族が観光で訪日中、その父親が海水浴中に溺れてしまい、心肺停止になった。その後医師により死亡診断が告げられたが、家族側は死亡の事実を受け入れられず、「生き返らせてくれ」とお願いをされ、家族側が「死亡」を受け入れられるように説得を行った事例である。

③寄港地での立ち寄り診療

世界一周のクルージングに乗船中のカナダ人旅行客(80代)がバンクーバーを出

航後、持病の脳梗塞を悪化させ、寄港地である日本の病院に搬送される事例が起こった。医師の診断では「クルージングの継続は許可できない」というものであったが、年齢のこともあり、今行けなければ、二度と機会はなく、途中で死んでも構わないので行かせてほしいとの懇願を受けた。そこで寄港地の病院で必ず診断を受けるという条件を提示し、病院への責任は一切問わないことの同意書を本人とその家族から取り付けることで、結果としてクルージングを継続させることとなった事例である。

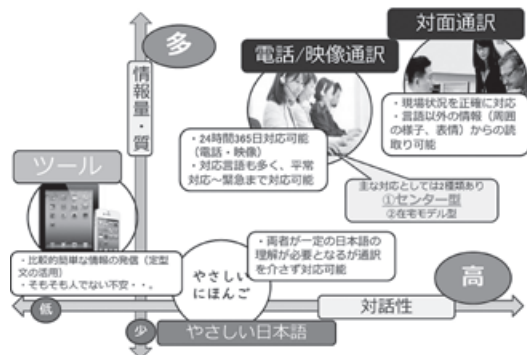
訪日外国人旅行者への通訳対応の必要性

新型コロナウイルスの感染拡大が落ち着き、渡航が解禁されれば、訪日外国人旅行者もこれまでと同じくらい、もしくはこれまでよりも増加することが予想されている。また、今年には東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会も開催される予定となっているため、日本に滞在する外国人が安心・安全に過ごせるように、しっかりとサポート体制を整えていくことが最も重要であり、それを実現するためには、東京はもちろん日本全国どの地域でも外国人に対応できることが必要だと考えている。

観光情報の提供など一般的な訪日外国人旅行者への対応はもちろん、新型コロナウイルスのような感染症や訪日旅行中の災害時、けがや病気、命に関わってくる重篤な対応など、様々な状況にも対応できることが必要である（図5）。

私たちBRICK'sが進める多言語コンタクトセンターを活用しての対応は、日本全国をカバーすることができる有効な対応方法であり、全国各地の自治体や団体などと連携を取ることで、さらに高度できめの細かい訪日

図5 多言語対応の種類



外国人旅行者へのサポートシステムができるようになると考えている。

中央省庁や地方自治体などのウェブサイトによる訪日外国人旅行者への情報発信と多言語コンタクトセンターを活用した訪日外国人旅行者へのサポートにより、増加する外国人の安心・安全な滞在をサポートすることが可能になると考えている。また、全国各地の自治体にてサポートシステムを構築することにより、今まで訪日外国人旅行者を受け入れたくても言語面などから受け入れを躊躇していた方々が積極的に集客をすることができ、訪日外国人旅行者を受け入れるハードルを下げることにも繋がると考えており、その結果として、地方創生や地域の活性化にも寄与できると考えている。

訪日外国人旅行者が安心・安全に日本に滞在していただくためにも、多言語コンタクトセンターを活用した訪日外国人旅行者へのサポートは、BRICK'sのなすべき“使命”であると考えている。

著者略歴

吉川 健一 (よしかわ・けんいち)

商社在籍中に世界各国との貿易に従事した経験を生かし、2008年より多言語コンタクト事業に携わる。遠隔通訳の社会普及に努め、2011年からは災害時の通訳ボランティアを始めたことをきっかけに愛知医療通訳システム構築に注力。その後、2015年より、通訳の国際品質規格の国内委員として活動し、日本における通訳の実情を踏まえた資格制度構築に携わる。同年、総務省におけるグローバルコミュニケーション計画のメンバーとして音声翻訳に加えて人による通訳補完の仕組みづくりに尽力。

2014年6月の(株)BRICK's代表取締役社長就任以降は、幅広い分野で通訳産業の育成に取り組んでいる。