

### (11) 使用アプリ調査

今回、本モニター調査の対象国である下記7つの国・地域については、別途日本へ旅行をする際に使用する翻訳アプリについて各国10名ずつ、合計70名を対象にヒアリング調査を行った。結果は下記のとおり。

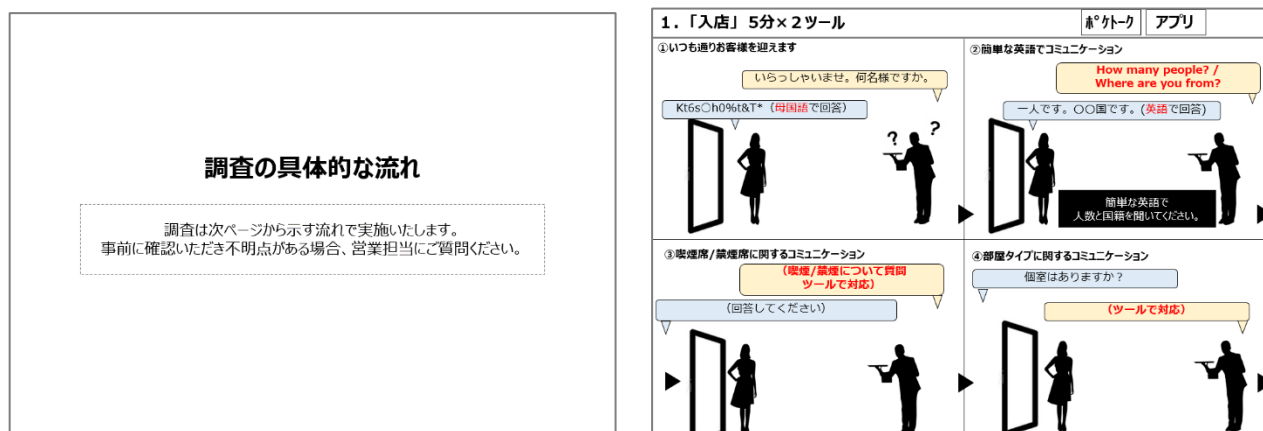
【表2-2-5 7つの国・地域を対象にした使用翻訳アプリに関する調査(複数回答含)(N=70)】

韓国	Naver Papago	7	香港	Google Translate	9		
	Google Translate	2		VoiceTra	1		
	Google Lens	1		ドコモのアプリ	1		
	Flitto	1	タイ	Google Translate	9		
有道翻译官	4	Imiwa/Yomiwa		1			
沪江小D	4	voice translator		1			
中国	百度翻译	2	豪州	hanashite hon'yaku	1		
	台湾	Google Translate		5	米国	Google Translate	9
		沪江小D		1		Google&Jisho.org	1
godic		1	Google Translate	10			
大詞林		1					
JSpeak	1						

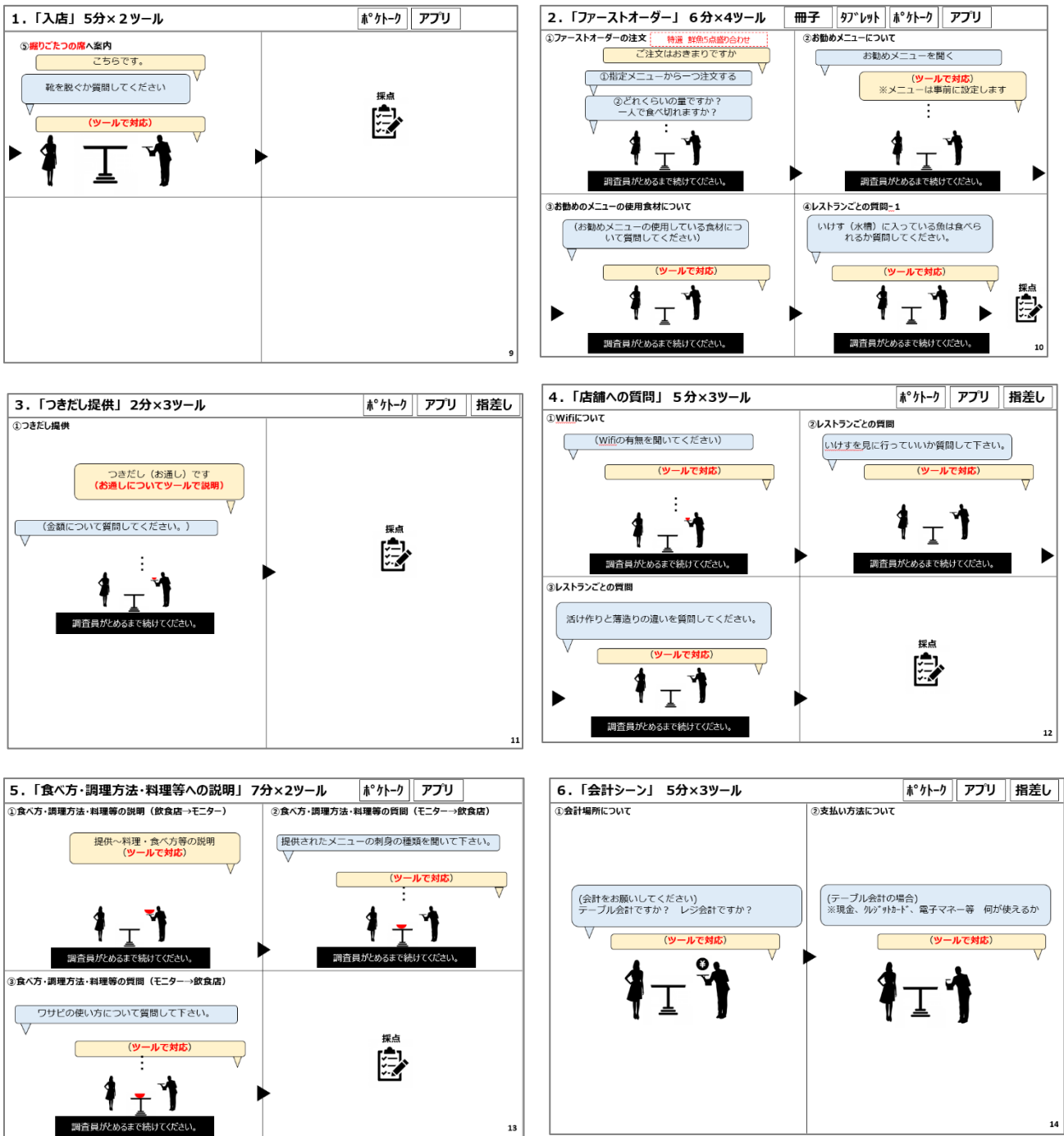
### (12) ブリーフィング資料

本検証では、スムーズな調査運営を実施するため、事前に外国人モニターおよび飲食店スタッフ向けにイラスト付きでシーンの様子が分かるようなブリーフィング資料を作成し、事前送付および導入説明を行った。なお、飲食店向けには、事前にモニターからどのような質問が発生するかを事前に分からないように空欄とし、普段の接客と同様、突発的に発生するコミュニケーション場面における使用感や課題を抽出できるように設計した。

【図2-2-5 モニター・飲食店向けブリーフィング資料①】



【図2-2-5 モニター・飲食店向けブリーフィング資料②】



### (13) 調査表

本調査での評価方法として、「使いやすさ」「所要時間」「正確性」「コミュニケーションの取りやすさ」を軸に各シーン、各ツールごとに5段階評価で外国人モニターおよび飲食店スタッフによる採点を行い、最終的なアウトプットとして、シーン別、ツール別に順位付けを行えるようにした。

【図2-2-6 モニター・飲食店向け評価表】

<p>2. ファーストオーダー</p> <p><b>ポケットーク</b></p> <p>P2_1. あなたは今、このツールを使ってみて「使いやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 使いやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 使いにくい</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>P2_2. あなたは今、このツールを使ってみて、「かかる時間」に対して、どのような印象をお持ちになりましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 短い時間で できた</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 時間がかか った</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>P2_3. あなたは今、このツールを使ってみて「内容が正確に伝わる」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 正確に 伝わった</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>まったく 正確に伝わ らなかった</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>P2_4. あなたは今、このツールを使ってみて「コミュニケーションがとりやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても とりやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても とりにくい</td> <td>1</td> </tr> </table>	とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1	とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1	とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1	とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1	<p>2. ファーストオーダー</p> <p><b>アプリ</b></p> <p>A2_1. あなたは今、このツールを使ってみて「使いやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 使いやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 使いにくい</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>A2_2. あなたは今、このツールを使ってみて、「かかる時間」に対して、どのような印象をお持ちになりましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 短い時間で できた</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 時間がかか った</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>A2_3. あなたは今、このツールを使ってみて「内容が正確に伝わる」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 正確に 伝わった</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>まったく 正確に伝わ らなかった</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>A2_4. あなたは今、このツールを使ってみて「コミュニケーションがとりやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても とりやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても とりにくい</td> <td>1</td> </tr> </table>	とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1	とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1	とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1	とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1
とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1																																																			
とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1																																																			
とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1																																																			
とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1																																																			
とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1																																																			
とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1																																																			
とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1																																																			
とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1																																																			
<p>2. ファーストオーダー</p> <p><b>冊子</b></p> <p>S1_1. あなたは今、このツールを使ってみて「使いやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 使いやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 使いにくい</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>S1_2. あなたは今、このツールを使ってみて、「かかる時間」に対して、どのような印象をお持ちになりましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 短い時間で できた</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 時間がかか った</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>S1_3. あなたは今、このツールを使ってみて「内容が正確に伝わる」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 正確に 伝わった</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>まったく 正確に伝わ らなかった</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>S1_4. あなたは今、このツールを使ってみて「コミュニケーションがとりやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても とりやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても とりにくい</td> <td>1</td> </tr> </table>	とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1	とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1	とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1	とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1	<p>2. ファーストオーダー</p> <p><b>タブレット</b></p> <p>T2_1. あなたは今、このツールを使ってみて「使いやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 使いやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 使いにくい</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>T2_2. あなたは今、このツールを使ってみて、「かかる時間」に対して、どのような印象をお持ちになりましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 短い時間で できた</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても 時間がかか った</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>T2_3. あなたは今、このツールを使ってみて「内容が正確に伝わる」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても 正確に 伝わった</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>まったく 正確に伝わ らなかった</td> <td>1</td> </tr> </table> <p>T2_4. あなたは今、このツールを使ってみて「コミュニケーションがとりやすい」と思いましたか。(〇はひとつ)</p> <table border="1"> <tr> <td>とても とりやすい</td> <td>4</td> <td>どちらとも いえません</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>とても とりにくい</td> <td>1</td> </tr> </table>	とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1	とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1	とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1	とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1
とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1																																																			
とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1																																																			
とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1																																																			
とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1																																																			
とても 使いやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても 使いにくい	1																																																			
とても 短い時間で できた	4	どちらとも いえません	3	2	とても 時間がかか った	1																																																			
とても 正確に 伝わった	4	どちらとも いえません	3	2	まったく 正確に伝わ らなかった	1																																																			
とても とりやすい	4	どちらとも いえません	3	2	とても とりにくい	1																																																			

## (14) ヒアリングシート

各モニター検証後、外国人モニター、飲食店スタッフ、担当した調査員の三者によるツール別の総合評価を実施し、また合わせて訪日外国人旅行者が飲食店へ来店した際に困るシチュエーションや一方でもっと掲載してほしい情報等をヒアリングし、実施調査以外でも飲食店における多言語化対応を推進するためのヒントや課題感を聴取した。

【図 2-2-7 モニター・飲食店・調査員向けヒアリングシート】

7. 総合評価

指差し確認表

Y7-1 あなたは今日、このツールを使って「コミュニケーションがしやすい」と思いましたか。(Oはひとつ)

とても しやすい	どちらか いい	どちらか いい	どちらか いい	とても いい
5	4	3	2	1

Y7-2 その理由をどのようなことでも結構ですので、お知らせください。

Q8. 今日あなたが使ってみた全てのツールについて、コミュニケーションがとりやすかったと思う順に1位～5位の順位をつけて下さい。

冊子	位
タブレット	位
ポキータク	位
アプリ	位
指差し確認表	位

8. 一般質問

F1. あなたが日本の飲食店で困ることをいくつかも結構ですので、全て教えてください。(Oはいくつでも)

- 1 予約時のコミュニケーション
- 2 自分以外の言葉のメニューがない
- 3 注文時のコミュニケーション
- 4 料理や食べ方の説明がわからない
- 5 会計時のコミュニケーション
- 6 その他 ( )
- 7 特になし

F2. あなたが日本の飲食店でご自身のスマホで翻訳アプリを利用していた場合、そのスマホを店員に渡すことに抵抗はありますか。(Oはひとつ)

- 1 とても抵抗がある
- 2 やや抵抗がある
- 3 どちらでもない
- 4 あまり抵抗がない
- 5 まったく抵抗がない

F3. あなたが日本の飲食店のメニューに掲載してほしいことをいくつかも結構ですので、全て教えてください。(Oはいくつでも)

- 1 アレルギーの情報
- 2 原産国
- 3 加工
- 4 料理の写真
- 5 料理のキッシュコード
- 6 食品の成分
- 7 料理の食べ方
- 8 その他 ( )
- 9 特になし

F4. あなたが日本の飲食店の会計時に利用しやすい会計方法をいくつかも結構ですので、全て教えてください。(Oはいくつでも)

- 1 現金
- 2 クレジットカード
- 3 デビットカード
- 4 モバイル決済 (QRコード決済)
- 5 その他 ( )
- 6 特になし

(15) モニター調査風景

① 地魚・和食居酒屋 てんまい 錦糸町

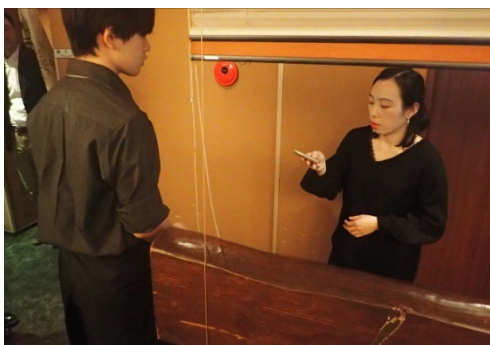
韓国人



中国人



台湾人



香港



タイ人



アメリカ人



オーストラリア人

