

### e) 音声翻訳機／総合評価

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

モニター	店舗スタッフ	調査員
3.9	3.9	3.9

### f) 音声翻訳機／個別評価

- ・モニター、店舗スタッフ双方から「使いやすさ」への評価が最も高く、モニターの平均が3.9点、店舗スタッフの平均が4.1点となった。
- ・一方、モニター、店舗スタッフ双方から「かかる時間の印象」への評価が低く、モニターの平均が3.3点、店舗スタッフの平均3.6点となった。

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。(○はひとつ)
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。(○はひとつ)
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。(○はひとつ)
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。(○はひとつ)

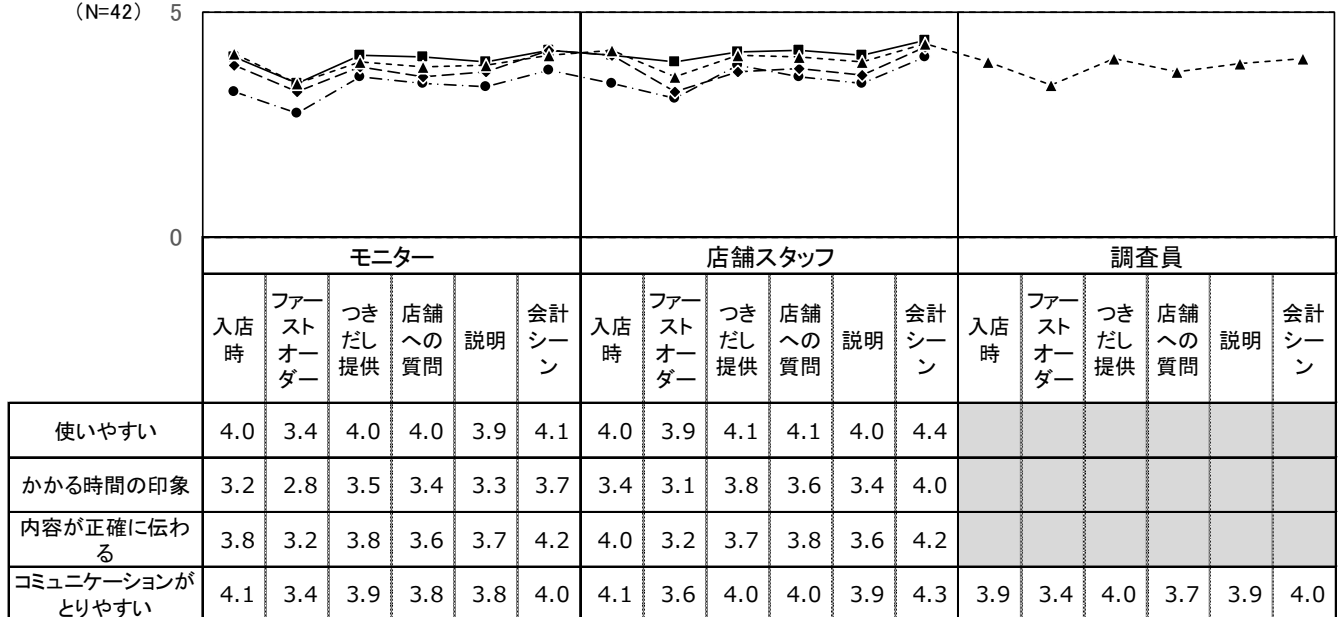
※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図2-2-16 音声翻訳機/個別評価】

単位：点数

(N=42)

—■— 使いやすい    -●- かかる時間の印象    -◆- 内容が正確に伝わる    -▲- コミュニケーションがとりやすい



### ■総合平均点

	入店時	ファーストオーダー	つきだし提供	店舗への質問	説明	会計シーン
総合平均 (モニター + 店舗スタッフ)	3.8	3.3	3.9	3.8	3.7	4.1

※「使いやすい」+「かかる時間の印象」+「内容が正確に伝わる」+「コミュニケーションがとりやすい」のモニター+店舗スタッフの総合的な平均点

## g) アプリ／総合評価

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

モニター	店舗スタッフ	調査員
2.9	3.8	3.2

## h) アプリ／個別評価

- ・モニターからは「かかる時間への印象」、「内容が正確に伝わる」への評価が高く平均3.5点となった。
- ・店舗スタッフからは「使い易さ」への評価が最も高く平均4.1点、次いで「かかる時間の印象」が平均4.0点となった。

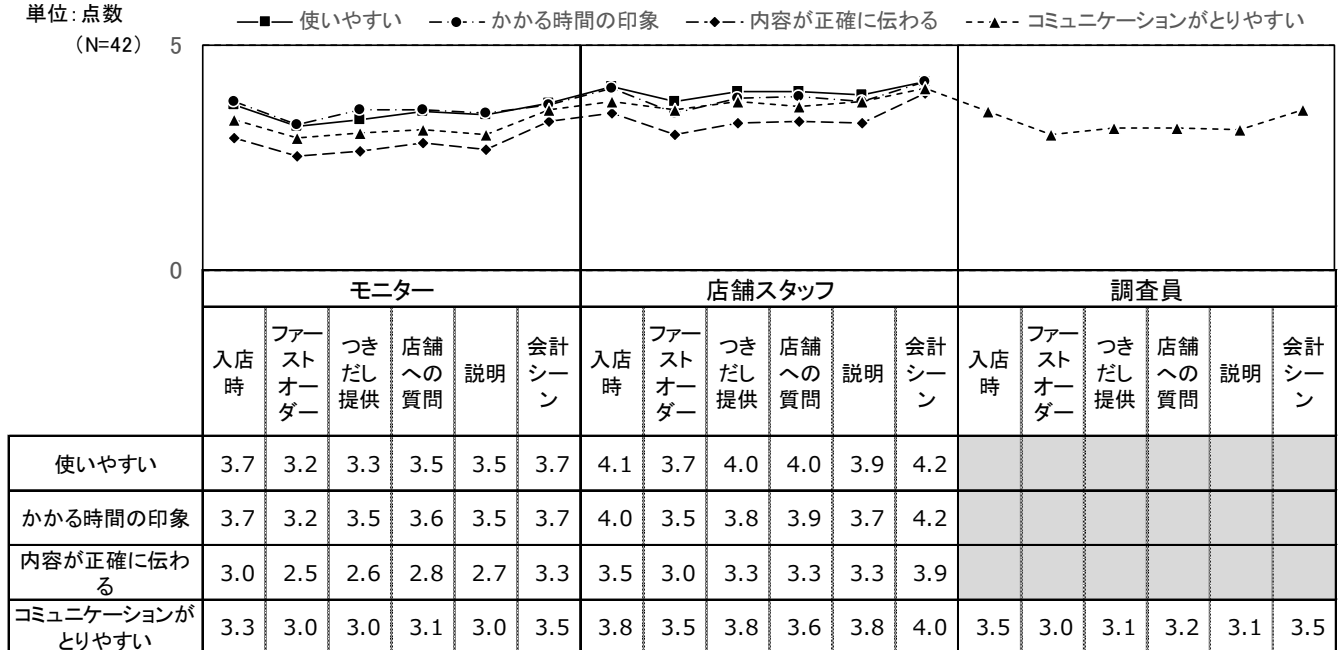
1. あなたは今、このツールを使ってみて「使いやすい」と思いましたか。(○はひとつ)
2. あなたは今、このツールを使ってみて、「かかる時間」に対して、どのような印象をお持ちになりましたか。(○はひとつ)
3. あなたは今、このツールを使ってみて「内容が正確に伝わる」と思いましたか。(○はひとつ)
4. あなたは今、このツールを使ってみて「コミュニケーションがとりやすい」と思いましたか。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図2-2-17 アプリ/個別評価】

単位：点数

(N=42)



### ■総合平均点

	入店時	ファーストオーダー	つきだし提供	店舗への質問	説明	会計シーン
総合平均 (モニター + 店舗スタッフ)	3.6	3.2	3.4	3.5	3.4	3.8

※「使いやすい」+「かかる時間の印象」+「内容が正確に伝わる」+「コミュニケーションがとりやすい」のモニター+店舗スタッフの総合的な平均点

### i) 指差し確認カード／総合評価

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

モニター	店舗スタッフ	調査員
3.9	3.6	3.8

### j) 指差しカード／個別評価

・モニター、店舗スタッフ双方から「かかる時間の印象」への評価が最も高く、モニターの平均が4.5点、店舗スタッフの平均が4.2点となった。

- 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。(○はひとつ)
- 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。(○はひとつ)
- 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。(○はひとつ)
- 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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図 2-2-18 指差し確認カード/個別評価】

単位：点数

(N=42)

—■— 使いやすい    -●- かかる時間の印象    -◆- 内容が正確に伝わる    -▲- コミュニケーションがとりやすい

	モニター					店舗スタッフ					調査員							
	入店時	ファーストオーダー	つきだし提供	店舗への質問	説明	会計シーン	入店時	ファーストオーダー	つきだし提供	店舗への質問	説明	会計シーン	入店時	ファーストオーダー	つきだし提供	店舗への質問	説明	会計シーン
使いやすい			4.2	4.4		4.3			3.7	4.3		3.8						
かかる時間の印象			4.2	4.7		4.5			4.0	4.6		4.0						
内容が正確に伝わる			4.2	4.4		4.4			3.5	4.6		3.9						
コミュニケーションがとりやすい			3.7	4.1		4.0			3.0	4.0		3.4			3.6	4.4		4.0

#### ■総合平均点

	入店時	ファーストオーダー	つきだし提供	店舗への質問	説明	会計シーン
総合平均 (モニター + 店舗スタッフ)			3.8	4.4		4.0

※「使いやすい」+「かかる時間の印象」+「内容が正確に伝わる」+「コミュニケーションがとりやすい」のモニター+店舗スタッフの総合的な平均点

### ③国別の評価点について

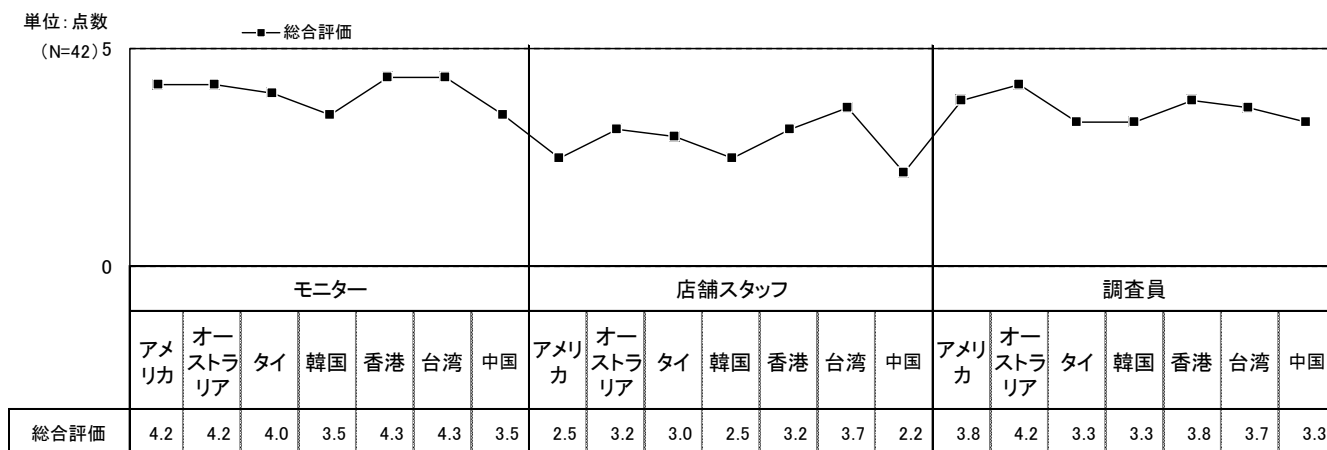
#### a) 冊子／国別／総合評価

- ・モニターは各国ともに高く平均点は4.0点と他ツールと比べ高い評価となったものの、店舗スタッフの平均点は2.9点と他ツールと比べ低い評価となった。注文自体はスムーズにできるものの、モニターが料理についての質問を店舗スタッフに求めた際に店舗スタッフが困るシーンが見られ、店舗スタッフのマイナス評価につながったと考えられる。

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図2-2-19 冊子国別総合評価】



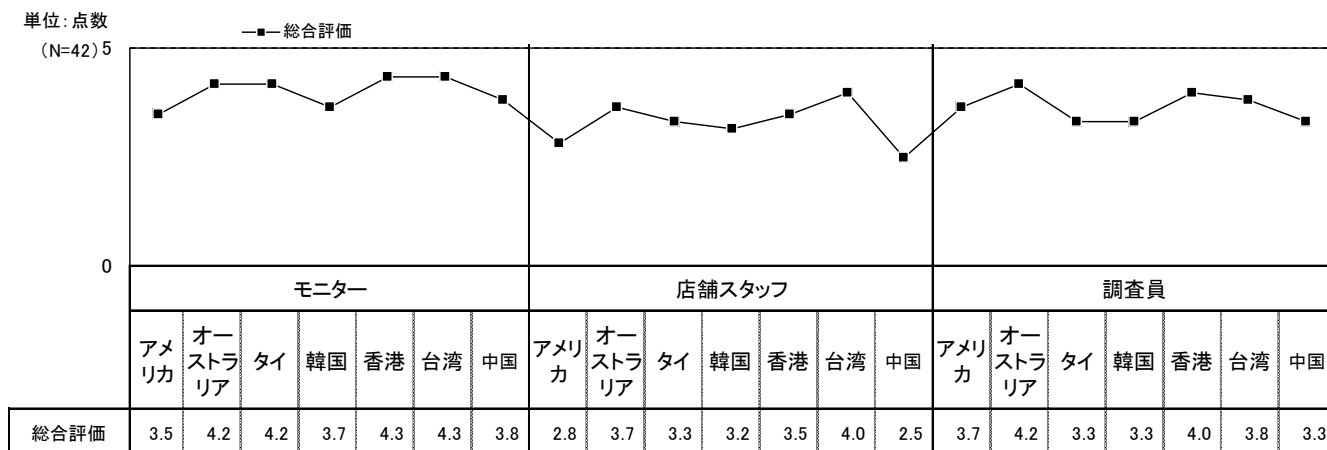
#### b) タブレット／国別／総合評価

- ・モニターは各国ともに高く平均点は4.0点と他ツールと比べ高い評価となったものの、店舗スタッフの平均点は3.3点と他ツールと比べ低い評価となった。「冊子」同様注文自体はスムーズにできるものの、モニターが料理についての質問を店舗スタッフに求めた際に店舗スタッフが困るシーンが見られ、店舗スタッフのマイナス評価につながったと考えられる。

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図2-2-20 タブレット国別総合評価】



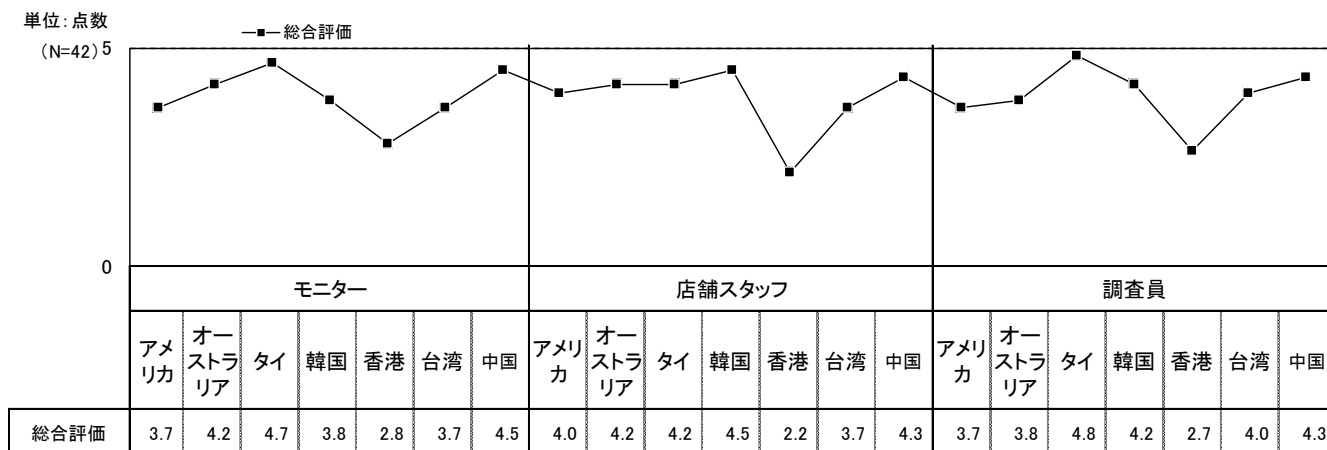
c) 音声翻訳機／国別／総合評価

- ・モニター、店舗スタッフ双方から、「香港」を除き評価が高く平均点は 3.9 点となった。「香港」については、「広東語」の誤訳が多数発生しコミュニケーションが「スムーズに出来ない」、「成立しない」といったことが発生したため低い評価となった。

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図 2-2-21 音声翻訳機国別総合評価】



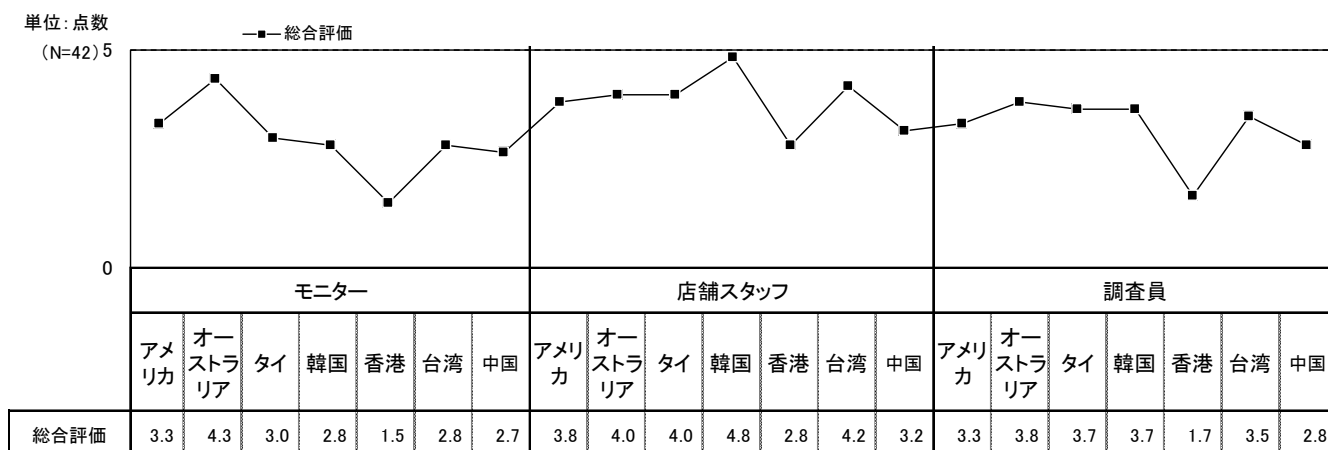
d) アプリ／国別／総合評価

- ・「音声翻訳機」と同様「香港」については誤訳が発生しモニター、店舗スタッフ双方からの評価は低いものとなった。また「韓国」、「台湾」、「中国」においても誤訳が発生した店がモニターからの評価の低さの要因と思われる。
- ・一方、店舗スタッフからは香港を除く各国において音声翻訳機と比べ評価が高かった。これは、普段から使用しているスマートフォンを利用したアプリであった。これは、普段から使っていることがないことによるものと考えられる。

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図 2-2-22 アプリ国別総合評価】



e) 指差し確認カード／国別／総合評価

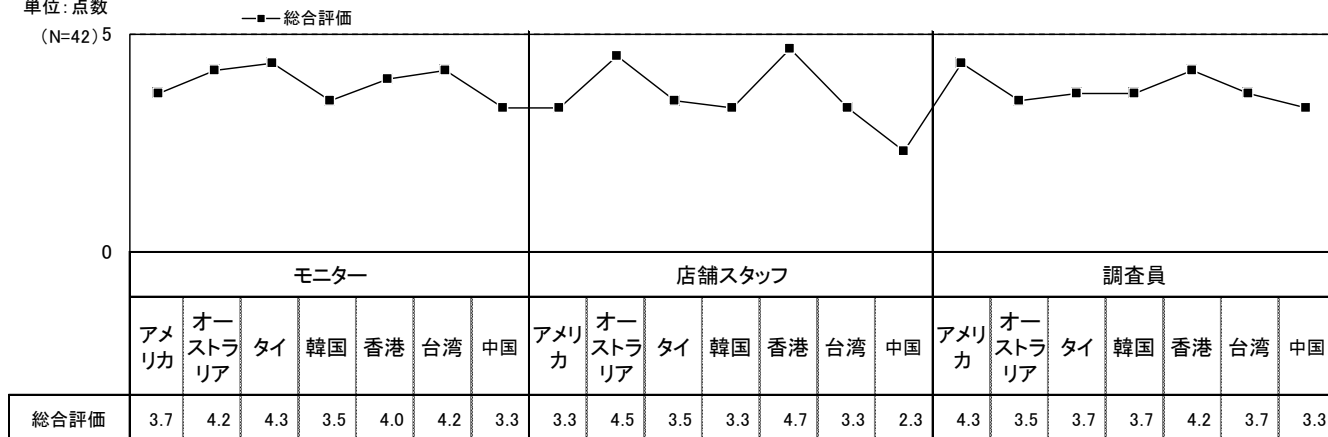
- ・モニターの評価は極端に評価が低い国はなく、平均点は3.9点となった。
- ・店舗スタッフからは「中国」については2.3点と低い評価だったものの平均点は3.6点となった。

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：5段階評価の平均点を算出

【図2-2-23 指差し確認カード国別総合評価】

単位：点数  
(N=42) 5



#### ④総合評価点について

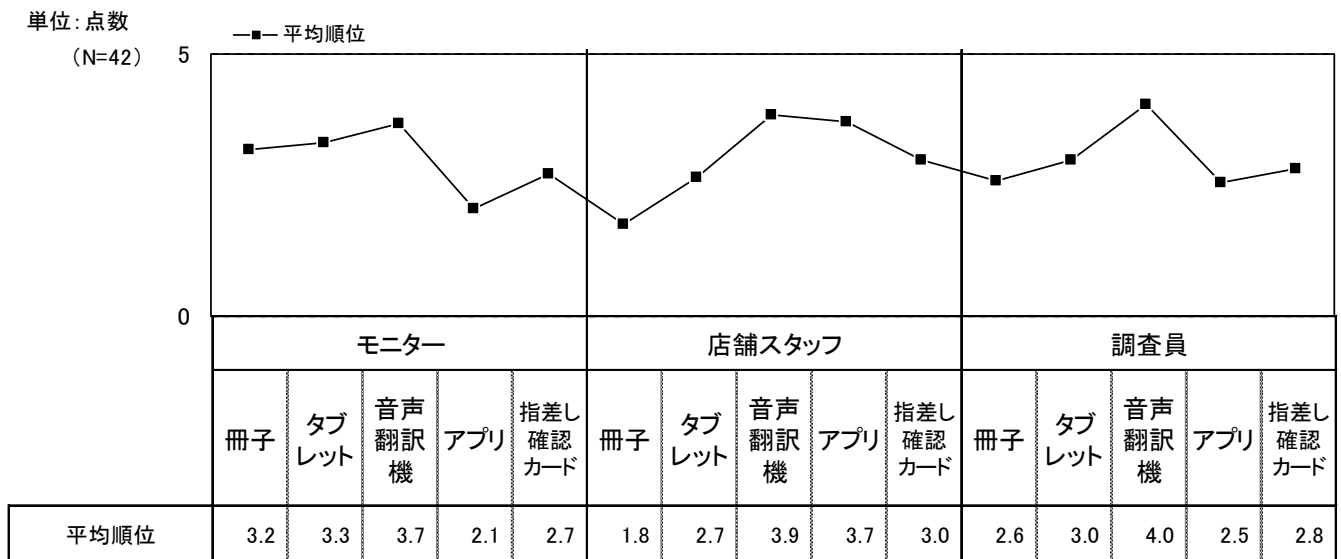
##### a) 平均順位

- ・モニターからは「音声翻訳機」3.7点、「タブレット」3.3点、「冊子」3.2点の順に評価が高くなった。
- ・店舗スタッフからは「音声翻訳機」がもっとも評価が高く3.9点となり、次いで「アプリ」が3.7点となった。

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。

※評価点数算出方法：1位：5点、2位：4点、3位：3点、4位：2点、5位：1点として、平均点を算出

【図2-2-24 平均順位】



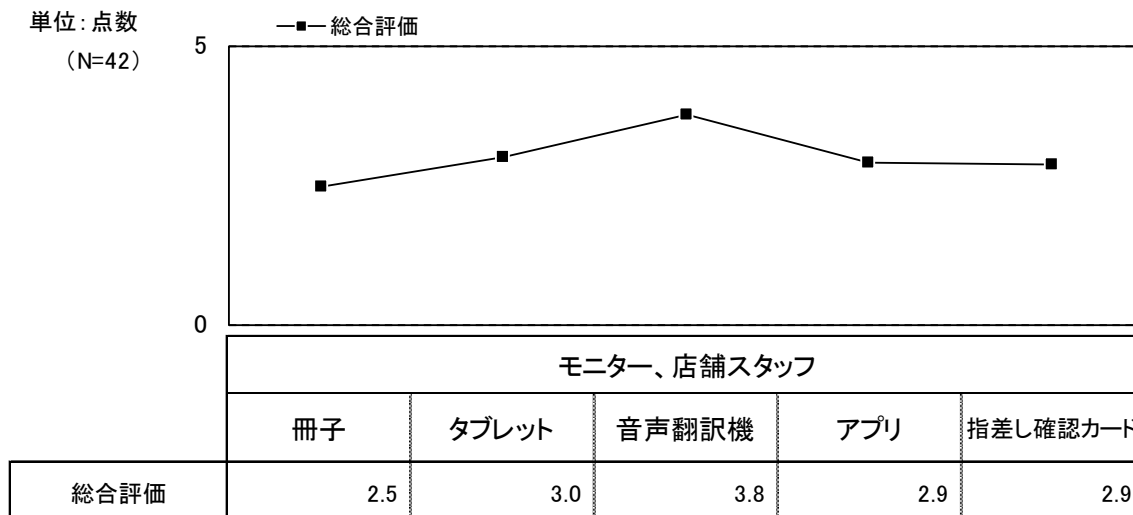
##### b) 平均順位/合計

- ・「音声翻訳機」への評価が最も高く3.8点となり、次いで「タブレット」が3.0点となった。

あなたは今日、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。(○はひとつ)

※評価点数算出方法：「平均順位」のモニター、店舗スタッフの平均点数

【図2-2-25 平均順位（合計）】



## ⑤フリーアンサー

### a) 冊子

- ✓ ビジュアルで必要な情報がある。材料とか値段とか全部出ている。英語だから読めるので良い。値段も全部出ている。(オーストラリア・男性・居酒屋)
- ✓ 自分の国の言葉で書いてあるので、どんなメニューなのかすぐにわかります。材料と作り方も書いてあって選びやすい。メニュー選び以外でのコミュニケーションは取れないので、「5 とてつつかいやすい」まではいかない。(タイ・女性・居酒屋)
- ✓ 母国語でわかりやすい。写真も色つきで見やすい。一目で注文したい料理がわかる。
- ✓ (オススメと聞くと) 冊子だけでは日本人スタッフに聞きたいことが伝わらないと思った。自分が知っていることも、そもそも伝わっているのか不明。(タイ・女性・焼肉)
- ✓ コミュニケーションはとりやすいが、それ以上の意思疎通ができないのは難点。(中国・女性・すき焼き)
- ✓ 一方通行のコミュニケーションだと思う。字は読めるしオーダーはできるが、その先の質問はできないので。ただ、紙なのでめくるだけで読めて楽に感じる。(オーストラリア・男性・しゃぶしゃぶ)
- ✓ 調理の写真などがあるので指差しなどで見た目は分かりませんが、冊子にある情報は伝えられるがそれ以上の会話は意味が分からないと難しい。(店舗スタッフ・すき焼き)
- ✓ 写真付きの指差しですぐに注文できる点はよいと思うが、これ以上の会話やコミュニケーションが取りにくく、思ったようにオススメできなかった。(店舗スタッフ・お好み焼き)

### b) タブレット

- ✓ 写真付き、日本語と中国語とどっちもあったので良いです。冊子とほとんど変わらないが、写真が大きくなるのでタブレットの方が少しよいと思う。(台湾・女性・すき焼き)
- ✓ 写真とタッチすると画像が大きくなるし、字も大きくなるので見やすく、年配の方にもよいと思う。情報もたくさん書いてあるので助かる。(台湾・女性・お好み焼き)
- ✓ 外国人にとってはタブレットの方がいいと思います。もっとそのメニューについての情報を入れた方がいいと思います。タブレットというツール自体外国人が受け入れやすいと思った。(タイ・女性・すき焼き)
- ✓ 基本情報が載っていて分かりやすく、タブレットなのでスクロールでページもめくりやすい。紙よりも時間がかからないので、コミュニケーションしやすい。(アメリカ・男性・お好み焼き)
- ✓ 大きく拡大できたりして見やすい。紙だとめくらなくてはいけないけど、タブレットだと指で簡単に次のページをめくれるから。(店舗スタッフ・寿司屋)
- ✓ 見やすくメニューは決まるが、その後の会話で相手が何を言っているのかわからず続かない。(店舗スタッフ・居酒屋)
- ✓ 画像が揃っていれば冊子より使いやすかったが、特に冊子との違いは感じなかった。翻訳機など他のアプリと合わせて使ったらより伝わると思った。(店舗スタッフ・焼き肉)



### c) 音声翻訳機

- ✓ 単語や文法が大体完璧なタイ語で表記され、音声も大体あっていたのでよかった。メニューの名前や、専門用語などを伝えたいのに訳が合っていない時は、自分のタイ語を変えてみたり、言うスピードを遅くすれば大体伝わった。翻訳までのスピードが遅くて時間がかかるのが気になる。(タイ・女性・お好み焼き)
- ✓ 簡単な質問の時には使えるが、難しい日本語(お通しや肉の名前)は翻訳できないし、難しい単語や長い文章も翻訳できない。使い方や発音という点ではグーグルより優れている。疑問文を拾えない。発音の違いを拾ってくれない。(アメリカ・男性・焼き肉)
- ✓ 長くしゃべっても大体正確に翻訳してくるけど、専門的な用語の食材の名前とかは分からなかった。(台湾・女性・しゃぶしゃぶ)
- ✓ 日本語から広東語の変換は意味が80%程度は伝わると思った。だが質問の答えを言っているのに、質問文になってしまったりするところがちょっとマイナス。(香港・男性・焼き肉)
- ✓ 今回のツールで一番会話内容がスムーズでした。単語の変換がうまくいかないときは短文にすると該当する単語を探すことができたので。(店舗スタッフ・焼き肉)
- ✓ 持ちやすく、操作方法が簡単なので使いやすい。アプリよりも的確な翻訳だった。ただ、翻訳の音声を待つ時間がかかった。(店舗スタッフ・すき焼き)
- ✓ 安心感がある。言葉のフォローがあるので、対応しやすくなる。一度で聞き取れなくてももう一度画面をタッチして、同時にお客さんの表情が見えるので顔を見て、伝わったのか伝わっていなかったのかが分かりやすいと思った。(店舗スタッフ・すき焼き)
- ✓ すごく便利。自分の知らない言語の単語を拾って訳してくれるので、お客様の仕草や口調で言いたいことが伝わる。しかし、広東語は音声翻訳機が通訳できなかったのでコミュニケーションはとりづらかった。(店舗スタッフ・しゃぶしゃぶ)
- ✓ 飲食店は料理の説明が長いことが多いので、長文にも対応でき、正確に伝わるのでよかった。ただ、どうしても少し時間が掛かってしまうので忙しいときなどは少し不向きかと思った。(店舗スタッフ・お好み焼き)

### d) アプリ

- ✓ 以前に使ったことがあるし、今も自分のスマホに入っているので慣れているから早く使えた。アレルギーがあるとか、細かい質問も出来て良い。時々意味がわからないものもあるけど仕方ない。(オーストラリア・男性・居酒屋)
- ✓ 間違った訳は多かったが、訳されるまでの時間は早い。言葉を選ばないといけませんが、単語を伝えると訳されるのでコミュニケーションはまあとれた。(タイ・女性・居酒屋)
- ✓ 言い回しの範囲が狭い。音声翻訳機と比べて、標準語でちゃんとと言わないと、きちんと訳されなかった。少し違う言い方をすると全然訳されなかった。日本語(例えば「いけす」「つきだし」「薄造り」「生き作り」など)は全く訳されなかった。(中国・女性・居酒屋)
- ✓ 音声翻訳機より訳されるのは早いけど訳された意味が違うので、60%は伝わらないと思った。日本語がわからないタイ人が使ったら何度も聞き直すことになると思う。自分が伝える時に、同じ言葉、単語なのに、その順番や言い方を変えないと伝わらないときが多くて大変だった。(例えば、「焦げた」はダメで、「焼きすぎ」はOK) (タイ・女性・焼き肉)

- ✓ 素早く翻訳してくれるので、オペレーション側もスムーズにできると思った。ただ、オススメメニューなど、長く説明するシーンだと、途中で翻訳されてしまったりもして、少し不向きかな、とも思った。少しのコミュニケーションであればよいと思った。(店舗スタッフ・お好み焼き)
- ✓ 単語だけなら使えるかも・・・と思ったが、コミュニケーションは取りにくい。日本語からの変換は音声翻訳機同様早い印象。でも変換力は音声翻訳機の方が高かった。(店舗スタッフ・焼き肉)

#### e) 指差し確認カード

- ✓ 直接指差しができるので簡単明瞭であるが、応用範囲が狭い。出されたシチュエーションでしかコミュニケーションがとれない。(中国・女性・すき焼き)
- ✓ イラストや記号と共に、英語と韓国語で簡単な説明が書いてあったので、かかる時間が短くて、わかりやすかったと思います。但し、シーンによっては対応できないこともあると思う。(韓国・女性・居酒屋)
- ✓ 指さしてすぐにわかりますが、会話ができず、それ以外の意思疎通が取り難い。コミュニケーションを取れる範囲が制限されているように感じます。(中国・女性・居酒屋)
- ✓ 言いたい内容が伝われば、相手も表を使って一番正確に伝えられるのでいい。言語の壁を感じ、自分が一方的に質問するならいいが、相手からの返しとかは分からなくなる。表記以外準備されていない内容だとコミュニケーションに困る。(韓国・男性・お好み焼き)
- ✓ 便利さの点においてはとてもよいと思う。自分が質問したこと自体を相手が理解しない限り、この指差し確認表は使えないとは思った。(オーストラリア・男性・しゃぶしゃぶ)
- ✓ 指差し確認表だけでは、会計お支払いのシーンで「表示されているカードを持っていない」と言われたときがあり、表示されている以外の質問を受けると大変であるなど、不十分な点があり、従業員が補足しなくてはいけない点があった分、大変だった。(店舗スタッフ・居酒屋)
- ✓ 冊子よりは使いやすいが、一緒に音声翻訳機があればなおよし。(店舗スタッフ・お好み焼き)
- ✓ これだけでは会話ができないのでコミュニケーションは難しい。時間もかかるし、正しい内容を伝えられる自信がない。お会計のときは内容が詳しく書かれているので伝わった。Wi-Fiは必要なことがわかってても、それ以上のことは伝わらなかった。他のシーンの時はまるで伝わらなかった。伝えることが絞られるだけなので、使いにくいわけではない。(店舗スタッフ・焼き肉)
- ✓ 単品で使うのなら、使い勝手が一番よいと思うが、それ以上のコミュニケーションをとるには、フォローとして音声翻訳機やアプリが必要だと思ったから。(店舗スタッフ・お好み焼き)
- ✓ Wi-Fi など1つのことだけ聞きたいときなどはいい。とてもスムーズで明確でストレスがないと思うが、コミュニケーションで考えると他の質問がその後出たら答えられなくなってしまうので、やはり音声翻訳機やアプリの補助が必要になると思う。(オーストラリア・お好み焼き)

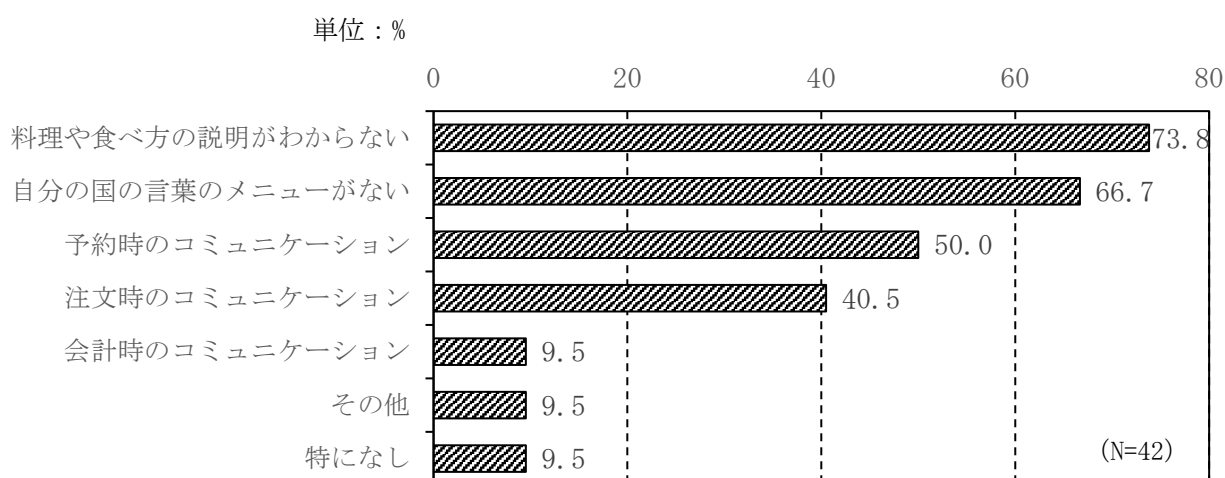
## ⑥外国人モニター・飲食店スタッフへのヒアリング調査

### a) モニター／飲食店で困ること

- ・モニター、店舗スタッフ双方が「料理や食べ方の説明」の回答が多くモニター73.8%、店舗スタッフ83.3%となった。
- ・モニターからは「自分の国の言葉メニューがない」が66.7%となり、店舗スタッフからは「外国語のメニューがない」の回答が31.0%となっている。ここから外国人は外国語のメニューを欲しているものの、店舗スタッフ側の対応として外国語メニューが必要ということが分からない（気付いていない）といった課題があげられる。

あなたが日本の飲食店で困ることをいくつでも結構ですので、全て教えてください。（〇はいくつでも）

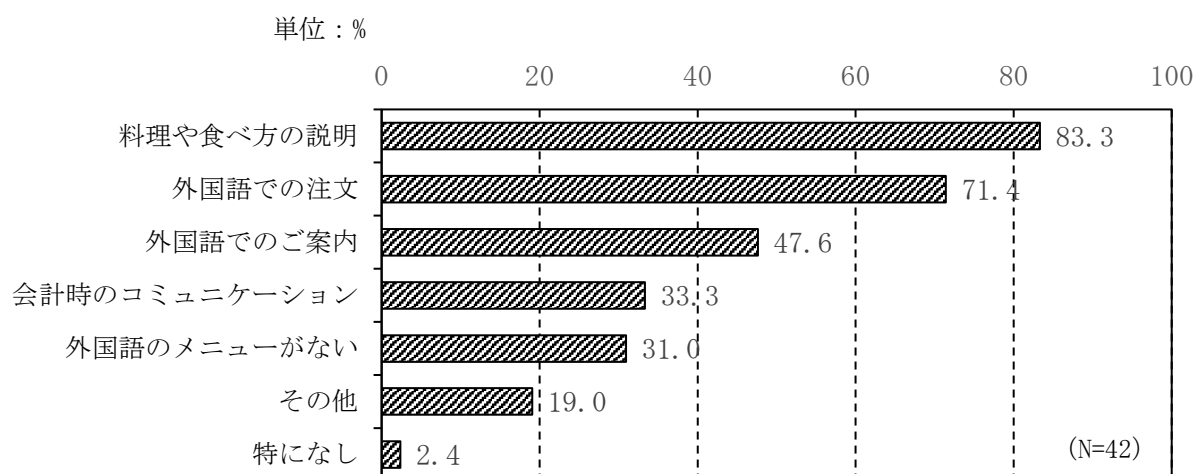
【図2-2-26 モニター／飲食店で困ること】



### b) 店舗スタッフ／外国人観光客来店時に困ること

外国人観光客が来店時に、あなたが困ることをいくつでも結構ですので、全て教えてください。（〇はいくつでも）

【図2-2-27 店舗スタッフ／外国人観光客来店時に困ること】



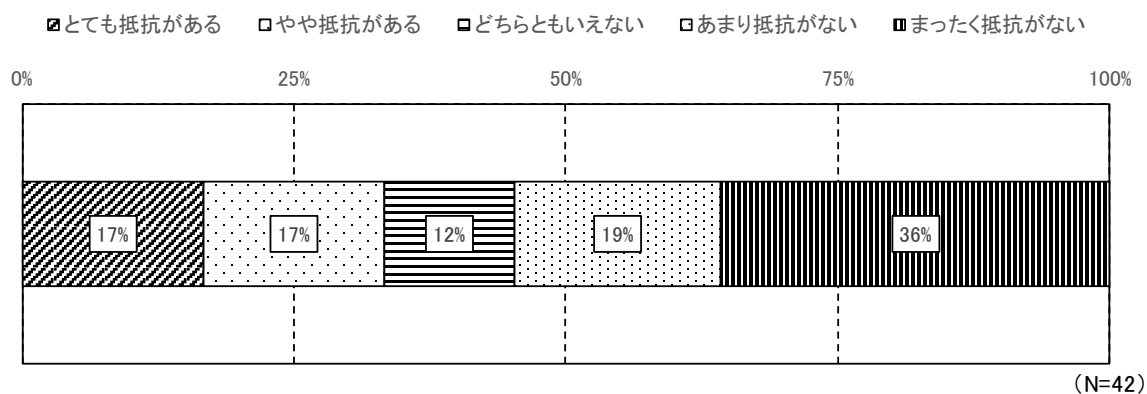
### c) モニター／スマホを店員に渡すことへの抵抗感

・モニター、店舗スタッフともに半数以上（モニター55%、店舗スタッフ 52%）が「あまり抵抗がない」、「全く抵抗がない」ではあるものの、それぞれ 30%以上が「やや抵抗がある」、「とても抵抗がある」との回答であった。

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

(○はひとつだけ)

【図 2-2-28 モニター／スマホを店員に渡すことへの抵抗感】

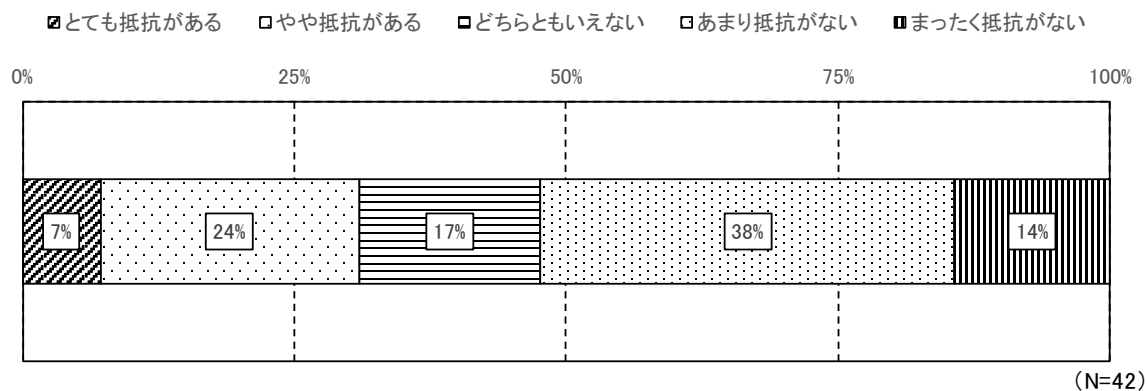


### d) 店舗スタッフ／スマホを外国人観光客に渡すことへの抵抗感

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

(○はいくつでも)

【図 2-2-29 店舗スタッフ／スマホを外国人観光客に渡すことへの抵抗感】

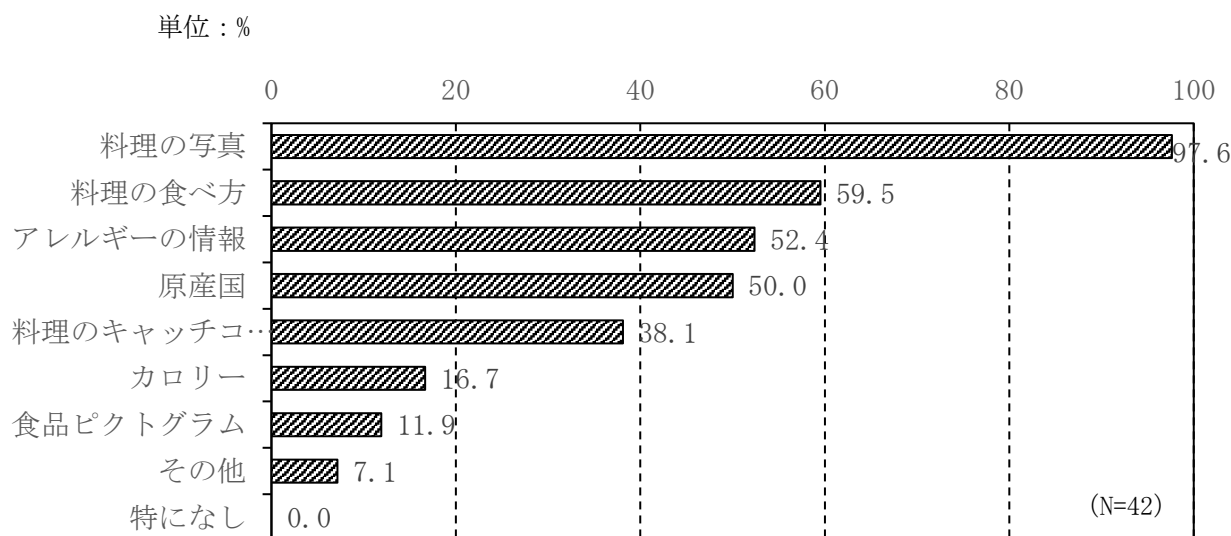


e) モニター／飲食店のメニューに載せてほしいこと

- ・「料理の写真」が最も多く 97.6%となり、次いで「料理の食べ方」が 59.5%となった。「料理の写真」、「料理の食べ方」を掲載することで、「飲食店で困ること（モニター）」、「外国人観光客来店時に困ること（店舗スタッフ）」において最も回答が多かった「料理や食べ方の説明」を一定程度解決できる可能性がうかがえる。
- ・「アレルギーの情報」、「原産国」においても回答が半数を超えている。

あなたが日本の飲食店のメニューに載せてほしいことをいくつでも結構ですので、全て教えてください。（○はいくつでも）

【図 2-2-30 モニター／飲食店のメニューに載せてほしいこと】



f) モニター／利用しやすい会計方法

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でも結構ですので、全て教えてください。（○はいくつでも）

- ・「クレジットカード」が最も多く 83.3%となった。次いで「現金」66.7%となった。

【図 2-2-31 モニター／利用しやすい会計方法】

