

外国人来訪者等が利用する施設における避難誘導のあり方等に関する検討部会
多言語かつユニバーサルな情報プラットフォーム構築について

2017.1.12

株式会社PIJIN

世界を言語バリアフリーに

<http://www.qrtranslator.com/>

■ QR Translatorとは

QRコード（二次元コード）を利用した多言語対応エンジン・プラットフォームサービス

外国人が母国語で情報が読める ように、 多言語のコンテンツをつくる仕組み を提供

(= 自分が読み取りやすい形式で情報が読める)

ユーザーからの見た目



QRコードを読み取ると、ユーザー端末の言語設定を識別。
最適な翻訳文を自動で表示します。



QRコードを中心に様々なインターフェースに対応した仕組み（プラットフォーム）を構築。
外国人、障がい者などの言語の壁を超えて「多言語かつユニバーサル」に
情報を届ける＋情報を収集することができる情報インフラサービスです。

■ 複数インターフェースを使うことでユニバーサル対応

二次元コード
(QRコード等)

音・信号

相互補完

画像認識

光

■それぞれの強みを生かしたユニバーサル対応



専用アプリがいない・夜は使いにくい

ブラウザだけで利用可能



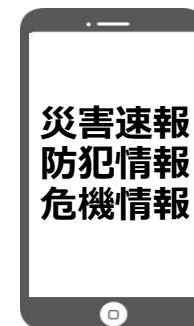
固有の物体であればOK・遠くからでも使える



目・耳の不自由な人も使える

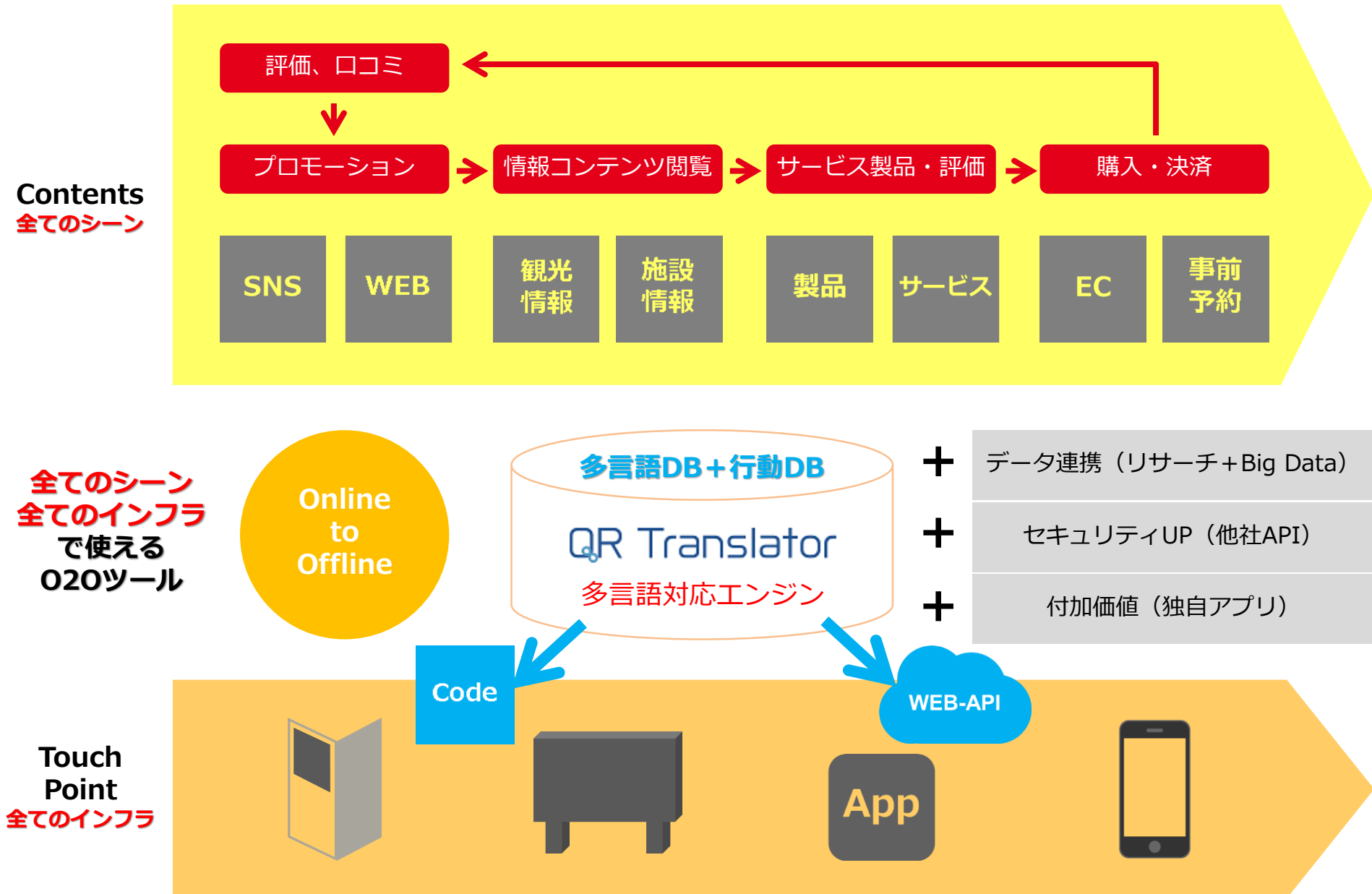
専用アプリが必要

→より重要な情報をオフラインでも提供可能



夜でも使える・同じ形でも可能

■ 多言語対応エンジンの仕組みこそがコアコンピタンス



■街中のすべてのインフラをタッチポイントに変える

行政区内の屋外設置物 + 関連事業者の設置物



QRコード以外での
情報提供方法が可能
(音・信号・光)

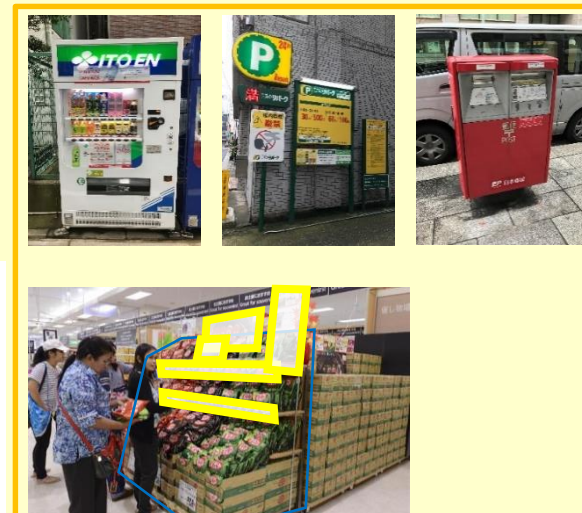
周辺事業者



屋外広告事業者



全国エリア事業者



■ 街中への設置イメージ

街のいたるところ（数百箇所）からスポットごとの
災害関連情報を受け取れるようにQRTコードを設置して運用していく



指定避難所



自動販売機



被災関連情報
が1つに集約

避難所
施設情報
被害状況
コールセンター
多言語シート

外国人の利用方法

- ①災害発生エリアのQRTコードを読み込む
- ②避難先に設置されているQRTコードを読み込む
- ③同エリアで過去に閲覧したページへアクセス
- ④違うエリアの過去に閲覧したページへアクセス、
フッターからのリンクからアクセス
- ⑤WEBブラウザへのPUSH通知／SNSでも拡散



観光案内板



交通機関



■速報をトリガーに情報を発信、その後の状況把握までカバー

外国人・高齢者・障がい者の人がもっと簡単に情報取得・登録ができる、
さらに広いユニバーサル対応をIVRの仕組みを活用して実現する

誰でも簡単に登録
(ガラケーもOK)

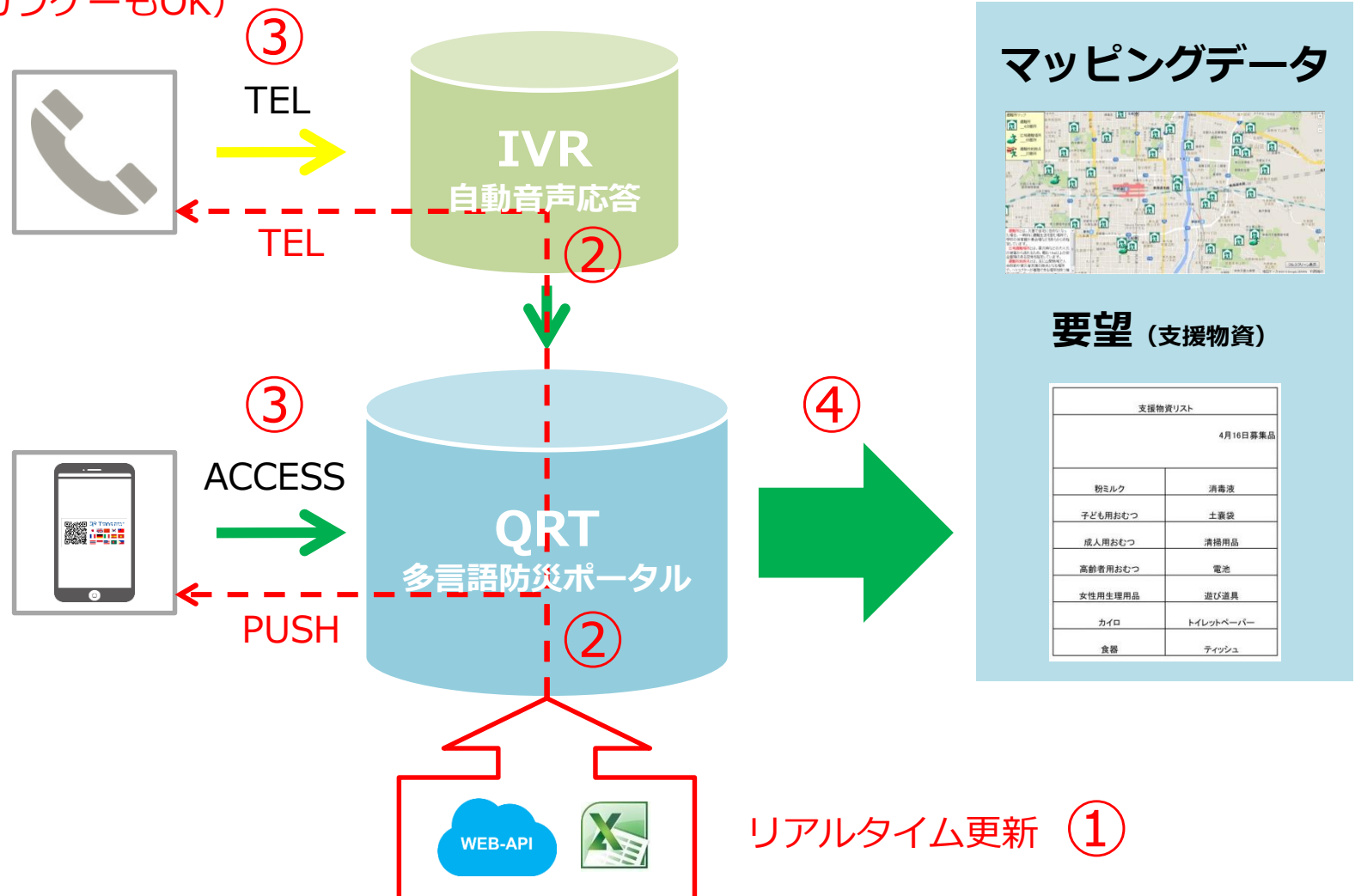
統計情報として活用

■ 緊急時

速報→避難場所誘導、
被災者の状況把握、
物資配分の効率化
が重要課題

- ・ 避難場所
- ・ 要望 (支援物資)
- ・ 危険箇所

を登録する仕組みを
自治体が提供



参考資料：QR Translator のご紹介

外国人、障がい者などの言語の壁を超えて 多言語かつユニバーサルに情報を届ける＋情報を収集する インフラ活用コミュニケーション創出サービス

①多言語ユニバーサルに情報をつくる、発信、更新管理

⇒タッチポイント（インフラ、商品等）の整備：ハード＋ソフトの提案

- ・ QR（二次元）コード
- ・ おもてなしガイド（音／信号）
- ・ 光ID（光）
- ・ 画像認識

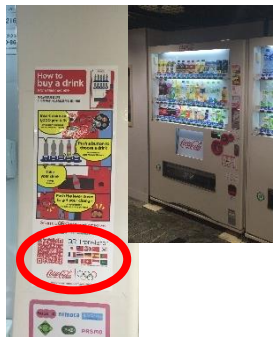
②多言語ユニバーサルに情報を収集、分析、管理

⇒タッチポイント（インフラ、商品等）の活用：ソフトの拡張

- ・ マーケティングリサーチ
- ・ 地図ソリューション
- ・ 乗換案内
- ・ AI、ヘルプデスク

■ QR Translator利用ケース

QR Translator の活用事例：パンフレット・展示ボード・パッケージなど簡単に多言語化



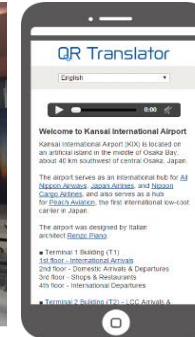
コカ・コーラ社自動販売機



日本吟醸酒協会 国連などでの試飲イベント



関西国際空港：案内所や情報ボードなど全面活用



UHA味覚糖「特濃ミルク8.2 抹茶」ダイエー 免税パンフレット



京都 伏見稲荷大社 案内板やチラシ、音声ガイドなどに活用



「QR Translator」を活用すると、省スペースで多言語化が可能。また1つのコードで最大15言語まで表示できるので、言語ごとに印刷物を制作・印刷する必要がありません。その手軽さから観光スポットやイベントの多言語表示目的に利用が増加中。商品パッケージの採用事例もございます。現在はインバウンドのみならず、越境ECや商品流通チャネルなどと連携してアウトバウンドニーズへの対応も始まりました。御社の海外展開に関するお悩みを「QR Translator」で是非解決してください

■日本最大の導入実績

2015年インバウンド関連に注目が高まり、多くの自治体・企業から反響があり導入多数

翻訳ペンチャーに出資

「三井物産」が翻訳ペンチャーに出資したことが、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

三井物産は、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャー

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャー

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

翻訳ペンチャーは、翻訳ペンチャーの出資を通じて、翻訳ペンチャーの成長を促し、多くの自治体・企業から反響があり導入多数。

地方創生 地銀が旗振り

地方創生 地銀が旗振り。地方創生 地銀が旗振り。地方創生 地銀が旗振り。

地方創生 地銀が旗振り。地方創生 地銀が旗振り。地方創生 地銀が旗振り。

地方創生 地銀が旗振り。地方創生 地銀が旗振り。地方創生 地銀が旗振り。

QRコードで翻訳楽々

QRコードで翻訳楽々。QRコードで翻訳楽々。QRコードで翻訳楽々。

QRコードで翻訳楽々。QRコードで翻訳楽々。QRコードで翻訳楽々。

QRコードで翻訳楽々。QRコードで翻訳楽々。QRコードで翻訳楽々。

NEWS RELEASE

セブン・イレブン・ジャパン。セブン・イレブン・ジャパン。セブン・イレブン・ジャパン。

セブン・イレブン・ジャパン。セブン・イレブン・ジャパン。セブン・イレブン・ジャパン。

セブン・イレブン・ジャパン。セブン・イレブン・ジャパン。セブン・イレブン・ジャパン。

コンビニも訪日客に照準

コンビニも訪日客に照準。コンビニも訪日客に照準。コンビニも訪日客に照準。

コンビニも訪日客に照準。コンビニも訪日客に照準。コンビニも訪日客に照準。

コンビニも訪日客に照準。コンビニも訪日客に照準。コンビニも訪日客に照準。

利用実績

[自治体・観光スポット] 五所川原市、山形県、高畠町、尾花沢市、宮沢賢治記念館、宮城県、仙台城跡、秋保温泉、日光市、水戸市、水戸偕楽園、高尾山薬王院、横浜市、藤沢市、三島市、富山市、犬山市、白川郷、美濃加茂市、三重県、鳥羽市、伊勢志摩サミット、伏見稲荷大社、貴船神社、奈良県、奈良市、大阪市、池田市、泉佐野市、兵庫県、東広島市、鳥取県、愛媛県内子町、松山市、香川県、高松市、福岡市、宗像市、座間味村 等

[交通機関] 東京国際空港（羽田）、山形空港、東急電鉄、小松空港、遠州鉄道、名古屋鉄道、JR東日本企画、JR西日本、JR西日本コミュニケーションズ、エキリテールサービス阪急阪神、関西国際空港、ウィラートラベル、Kansai One Pass、京阪電鉄、山陽電鉄、奈良交通、広島空港、広島電鉄 等

[メーカー・小売] セブン-イレブン・ジャパン、そごう西武、ダイエー、小田急エース、コレド室町、遠州百貨店、近鉄百貨店、ながの東急百貨店、LOFT、TOTO、三起商行（ミキハウス）、ワコール、日本コカ・コーラ、クラシエフーズ、UHA味覚糖、大日本除虫菊、大幸薬品、わかもと製菓、枅田酒造、白鶴酒造、宮坂醸造、岩塚製菓、酒田米菓、サントリービジネスエキスパート 等

■当初の狙いとして自治体・交通手段に着目

外国人観光客の増加に伴い、多言語環境整備に補助金の展開も拡大、

■最もニーズの高い観光地での利用シーン「観光地のエリア全体を多言語化」

例：奈良市内で500箇所設置（平成27年度予算）

（使用例）

観光案内看板、標識／施設パンフレット／公共交通機関内の設置物

⇒QRコードにアクセスするだけで多言語で施設情報や観光情報を表示

⇒他にも交通情報や情報コンテンツにも使用可能

その他、山形県、仙台市、大阪市、愛媛県内子町、松山市、鳥取県などでの事業化及び予算化が実施されました。

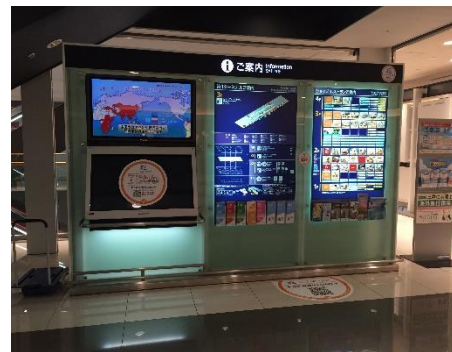


■交通機関やその関係会社での導入実績：様々な場面で活用

JR西日本 様



関西空港 様



京阪電鉄 様

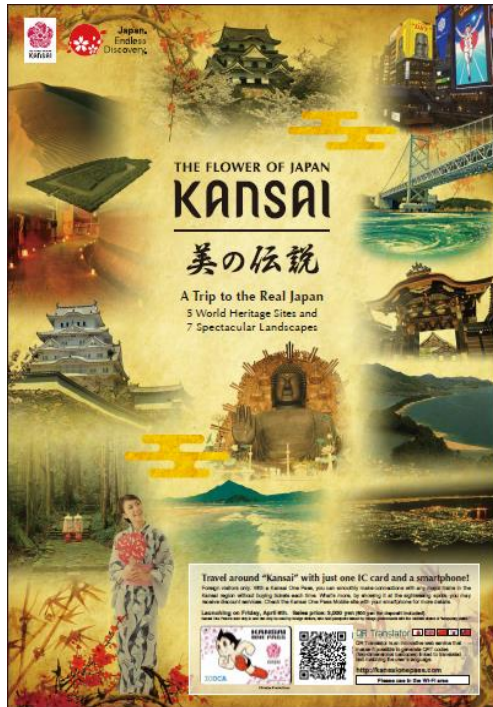


近鉄百貨店 様



■外国人観光客が常にご利用するものへ設置

外国人向けフリーパスが情報の入り口→観光情報・エリア情報へ接続するメディアとして活用



4月8日(金) 発売開始。

KANSAI ONE PASS

ICOCA

©Teruka Productions

KANSAI ONE PASS

多くの施設や店舗で、カード提示で優待が受けられます。

優待付きスポットなら割引など様々な特典・サービスを受けることができます。

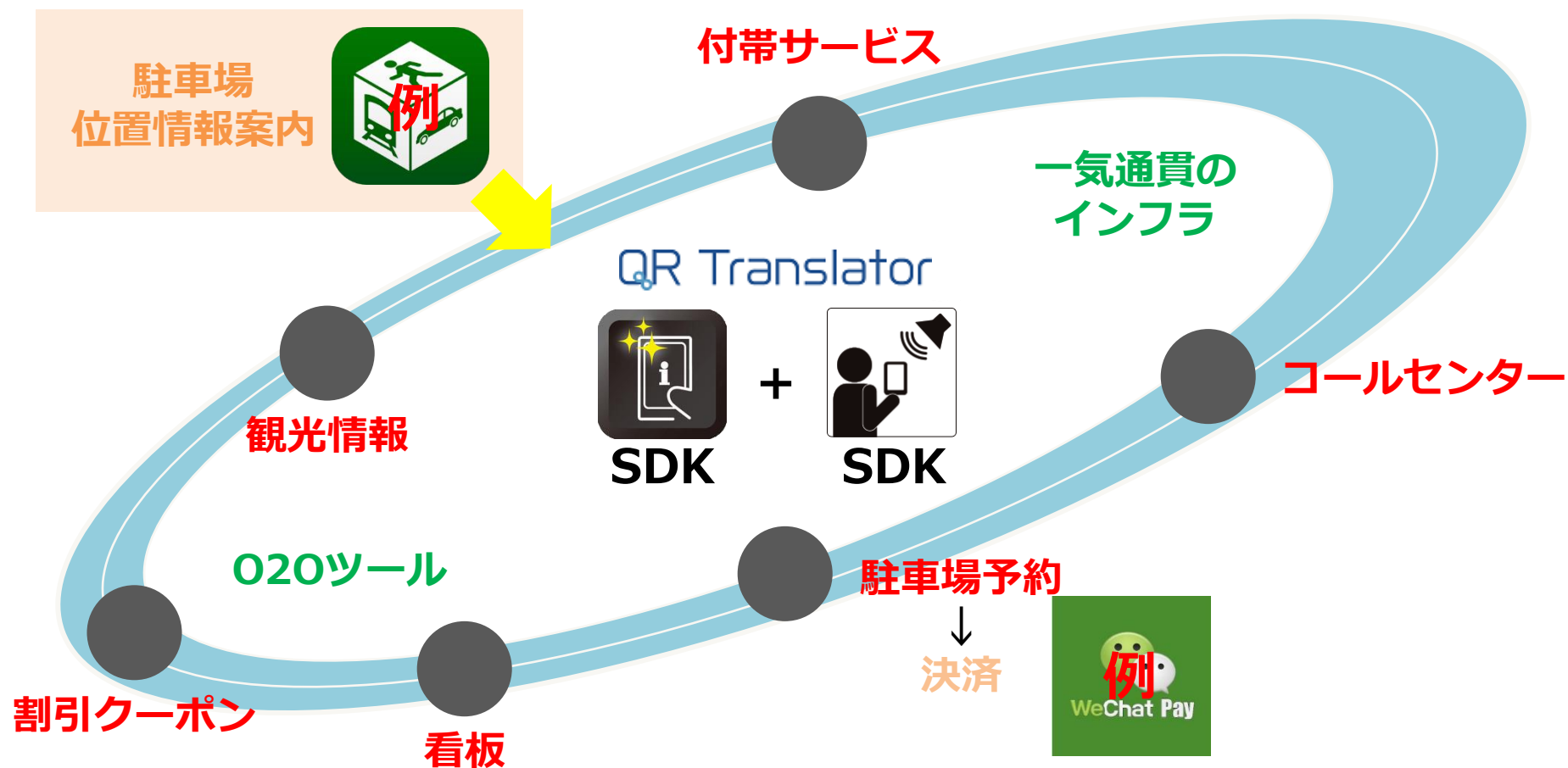
JR・地下鉄・私鉄・バスのご利用の際に、便利なICカード型乗車券です。



■ 応用① 目的地の検索⇒誘導⇒決済スキームが構築可能

現地での広告活用から訪日中、帰国後の行動に対する一気通貫のフォロー

PIJIN：多言語インフラのプラットフォーム→リアルからサービスへ誘導
ソーシャルメディア・利用促進広告→SNSからLPへ誘導→駐車場予約・決済へ



■ 応用② 窓口対応の効率化（AI活用＋コールセンター活用）

多言語表示で解決しないことはAI活用のチャットボットで対応、 さらに人の対応が必要な場合は多言語コールセンターでフォロー

▶ QRコードを活用した利用者がさらに情報を必要とした際に合わせ、各言語のページからAIを活用したチャットボットでの対応を可能とします。さらに対応が必要な場合は、サポートコールセンターへの接続を行います。日本語ページからは日本語のセンター、多言語ページからは弊社多言語センターへの接続が可能です。また、既存のセンターで使用されているFAQを参考に多言語センターで受付を実施し、対応完了しないコールが発生した場合は、弊社から御社センターと接続し、**3者通話の状態**で通訳サポートを実施いたします。

