



# 導入事例インタビュー

導入事例一覧はこちら→



2019年の総合防災訓練で「おもてなしキャスト」を導入し、防災放送の多言語化が実現。日本語に加えて英語、中国語、韓国語の4言語による総合防災訓練を実施。

## 導入のポイント、使ってみて良かった点

1. 全館放送として使える
2. 予め非常放送で使える防災アナウンスが搭載されており、追加コンテンツ（コスト）が少なく済む
3. タブレットの大きな画面で使いやすく、誤操作しにくい
4. 訓練で使うコンテンツはアプリの機能で事前に準備できる
5. 非常放送ラックに場所を取らずに設置できる

## 総合防災訓練で利用してみた感想や意見

「良かったと思う点は震度が伝えられること、訓練の開始や終了案内など、訓練の前後に外国語で放送ができること、放送する言語を選べることなどです。マイク放送（肉声）の場合は、人によって早口になったり声が震えたりしますが、おもてなしキャストの音声なら安定した声で放送ができます。声が安定した放送なら、日本人はもちろん外国人のお客様にも安心してもらえるし、これまで以上に伝わると思います。



総合防災訓練の  
様子はコチラ！



インタビューの  
全文はコチラ！



大規模再開発が続く渋谷のランドマーク「渋谷ストリーム」。  
来店客に限らず渋谷ストリームで働くオフィスワーカー等の従業員に対する外国語放送が課題だったが、「おもてなしキャスト」の導入により防災放送の多言語化を実現。  
毎朝行っている訓練でも使用している。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 年齢、経験問わず誰でも使える
2. 「訓練予告」など必要なアナウンスが標準搭載されている
3. 訓練など限られた時間でも言語やアナウンス速度の設定により時間調整が容易に可能
4. 人が話すと声の大小や話す速度により聞き取りにくくなる可能性もあるが、おもてなしキャストにする事で差がなくなり、聞き取り易い

## 実際に使用してみた感想や意見

良かったと思う点は、誰が操作しても同じように放送することができるので、個人差なく伝えられることです。  
放送する言語を選べ、放送するアナウンス速度が調整できる点も大きいと思います。  
おもてなしキャストは安定した声で放送できるので外国人のお客様やオフィスワーカー等の従業員の方々にも安心して頂けます。



©渋谷ストリーム

インタビューの  
全文はコチラ！



厳島神社がある宮島には、毎年多くの訪日外国人観光客が訪れ、その受け入れ先として「みやじま杜の宿」は廿日市市の指定を受けております。有事の際にお客様へ災害情報を効率的に伝え、英語が話せるスタッフが不在の時にでも宿泊されているお客様へ災害情報を伝えられる「おもてなしキャスト」の導入により誰でも簡単に多言語アナウンスが流せるようになりました。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 簡単な説明で誰でも操作ができるのでアナウンスの平準化が図れる
2. 英語が話せるスタッフが不在の時にでも外国語の放送をする事ができる
3. 英語だけ放送するなど放送言語を選べる
4. 停電など必要なフレーズが標準搭載されている
5. 種類別に表示されているのでわかりやすく選びやすい

## 実際に使用してみた感想や意見

英語が話せるスタッフが不在の時に何かあった場合、海外のお客様へ情報をお伝えする事ができないことに、スタッフが不安を感じていました。「おもてなしキャスト」を導入する事で万一の場合にも外国語で伝えられることが安心感につながっていると思います。停電時のアナウンスや訓練用のアナウンスなど標準搭載されているので、だれでも簡単に外国語で館内アナウンスができることもよかった点だと思えます。



インタビューの  
全文はコチラ！



新宿エリアの在日外国人は東京23区で1番多く、また区民全体の約12%が外国人であることや、日本政府観光局が調査する訪日外国人観光客の訪問先ランキングでも常に上位となっています。日本最大級の歓楽街「新宿」は、商業施設とオフィスが並び多くの外国人が行き来する情報発信拠点となっています。タカシマヤタイムズスクエアでは多様化する外国語対応が求められていました。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 放送する言語が選べる
2. 正確な発音とアナウンスの平準化
3. 個人差なく誰でも使える

## 実際に使用してみた感想や意見

月1回、開催するフロアを決めた防災朝礼と年2回、全館の防災訓練を行っています。導入当初はスタッフ側の不安もあり操作する横で見守る必要がありましたが、何回か訓練で使用することにより操作に慣れたようです。今では、事前に使用するアナウンスを履歴に残しスムーズな流れで訓練を行えるようになりました。環境を整えることで、お客様にとってより安全な施設であることはもちろん、従業員にとっても安全性の高い勤務環境を確保することにつながると考えています。



©タカシマヤタイムズスクエア

インタビューの  
全文はコチラ！



阪神・淡路大震災からまもなく25年を迎える、神戸復興のシンボルHAT神戸のランドマーク「ブルメールHAT神戸」は、近隣に住む多くの外国人が気軽に利用できる人気の施設。インフォメーションがない施設の為、館内放送の平準化や多言語化が課題となっていた。「おもてなしキャスト」導入により、誰でも簡単に多言語アナウンス放送が実現。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 男性スタッフが対応した場合でも女性の声でアナウンスができる
2. 誰が操作してもアナウンスの発音、音量などが統一化されている
3. テナント名や名前を入れた放送ができる
4. 迷子など言語が分かっている場合、必要な言語を選んで放送できる
5. 誰にでも操作ができる使いやすさ（誤操作しにくい）

## 実際に使用してみた感想や意見

アプリに抵抗がある方でも、大きな画面で簡単に操作ができるので操作には不安がありません。また、使わないフレーズは消す事ができる（非表示機能）ので、細かい設定に関しても難しさは感じず、誰でも使える点は導入してよかったと思えるところだと思います。



©ブルメールHAT神戸

インタビューの  
全文はコチラ！



日本三名城、日本100名城、日本の歴史公園100選など、日本を代表する「大阪城天守閣」年間255万人の入館者のうち、訪日外国人観光客は約6割。  
お城独特の雰囲気から展示物に見とれてしまう、お連れ様とはぐれてしまう、カメラなどを忘れてしまうなどの事象も多く、「おもてなしキャスト」を導入したことでお客様サービスの向上につながっている。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. アナウンス比率が高い「忘れ物」「お言付け」などお呼び出しアナウンスが標準搭載されている
2. お客様の名前など固有名詞が読みあげられる
3. 履歴再生から再生できる事で手間が省ける
4. 必要なものだけを表示し、使わないフレーズは消すことができる（非表示機能）ので、分かりやすく使いやすい

## 実際に使用してみた感想や意見

1日当たり10回から多い時で20回ほど使用しています。それまでは、外国語が話せるスタッフや予めICレコーダーに録音したもので対応していました。外国語スタッフが対応できない場合やICレコーダーに該当音声がない場合もあり、困っていましたが、「おもてなしキャスト」を導入することでだれでも対応ができる点がお客様へのサービスレベル向上につながったと感じています。



©大阪城天守閣

インタビューの  
全文はコチラ！



オバマ前アメリカ大統領の訪問から3年、欧米を中心に訪日外国人観光客が増える中、広島空港と広島中心部をつなぐ広島バスセンターは、多くの観光客が訪れ隣接する商業施設とともに館内アナウンスの多言語対応が求められています。施設内でお連れ様とはぐれた訪日外国人の呼出しを「おもてなしキャスト」で行うことでだれでも簡単に多言語アナウンスが流せるので業務効率化とお客様満足度向上につながっています。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 誰が操作してもアナウンスの発音、音量などが統一化されている
2. 子供だけではなくお連れ様とはぐれた大人の呼出しができる
3. テナント名や名前を入れた放送ができる
4. 必要な言語を選んで放送できる
5. 既存の放送設備を使用できる

## 実際に使用してみた感想や意見

迷子は子供に限らないのです。特に広島バスセンターはいろいろな施設が隣接するため、お連れ様とはぐれるケースが多くみられるのですが、今まで外国の方がはぐれた場合、対応することができていませんでした。「おもてなしキャスト」を導入する事で、今まで対応できなかった大人の迷子にも対応できるようになり非常に助かっています。



インタビューの  
全文はコチラ！



松山市の中心部にそびえたつ松山城は築城から来年（2020年）で418年、近年は訪日外国人観光客のお城ブームもあり、東南アジア各国を中心とした海外から訪れる観光客が増加しています。日本100名城にも選ばれる松山城は、増加する訪日外国人も含めた迷子や忘れ物への多言語対応を進めています。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 必要な項目が標準搭載
2. 誰でも操作可能なのでアナウンスの平準化が図れる
3. お子様の迷子だけでなく大人の待ち合わせ（お言付け）にも対応している
4. 使わないフレーズは非表示にできる

## 実際に使用してみた感想や意見

これまでタブレットを利用したテレビ電話通訳サービスなどを取り入れてきましたが、お客様とオペレーターの会話内容がスタッフには分からないことや、他人を介する会話に抵抗感があり使いづらさを感じていました。

おもてなしキャストは、必要なアナウンスが標準搭載されていて、その中から流したいアナウンスを選んで再生するだけなので誤操作もなく、分かりやすく使いやすいと思います。



©松山城総合事務所



インタビューの  
全文はコチラ！



東アジア最大の米軍兵站基地があるキャンプ・キンザー地域開発事業の一環として、約一年前の2019年6月27日にオープンしました。テナント数は250で、その約40%が沖縄県初出店のテナントです。沖縄らしさを感じられるグルメや伝統品のお店もあり、オープン以来、多くの観光客に選ばれるショッピング、観光スポットとなっています。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 中国語と英語のスタッフ不在時でも対応可能
2. テナント店舗内で海外のお客様対応ができない場合、施設内インフォメーションによる応援が可能に
3. 翻訳が本格的で安心

## 実際に使用してみた感想や意見

これまで不在時用に翻訳機を導入し対応していますが、翻訳された内容が正しいか判断がつかないことに、現場では不便さを感じていました。また同様の理由で、全館放送には向いておらず、最初から必要なアナウンスが収められている「おもてなしキャスト」が活躍しています。



インタビューの  
全文はコチラ！



那覇メインプレイスは、那覇市内最大級のショッピングセンターとして、2002年10月那覇市北部にオープンしました。近隣には沖縄県立博物館・美術館や国際通り、DFS Tギャラリー沖縄など人気の観光施設が並びます。このエリアには、ショッピングやグルメを目的に多くの訪日外国人が来店しています。

## 導入のポイントと、使ってみてよかった点

1. 選んで再生ボタンを押すだけなので操作がわかりやすい
2. 必要な言語だけ放送できるのでアナウンス時間の短縮ができる
3. 日本語操作だから、スタッフを選ばず安定したアナウンス放送できる
4. 「新型コロナウイルス」など突発的に必要なアナウンスにも対応できる
5. アナウンス前に原稿を確認できるため、誤訳や誤放送の心配がない
6. 履歴から再生、使わないアナウンスの非表示など現場に即した機能がある

## 実際に使用してみた感想や意見

館内アナウンスに関して、以前は何度かお客様から内容の確認や指摘をいただくことがありましたが、「おもてなしキャスト」を導入後は内容確認や指摘を受けることがなくなり安心して使用しています。



インタビューの  
全文はコチラ！



東京オリンピック・パラリンピックを契機に多くの外国人来訪者や障がいを持つ方々が空港や駅、競技場、旅館ホテルなどを利用することが想定されます。これらの施設で火災や地震が発生した際に、外国人来訪者や障がいを持つ方々が円滑に屋外へ避難できるよう様々な方々に配慮した災害情報の伝達、避難誘導が必要となってきます。そこで消防庁では2018年3月に施設関係者が取り組むべきことが望ましい事をまとめた「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及び避難誘導に関するガイドライン」を策定しまして、その推進を広く呼び掛けているところです。

## ガイドラインのポイント

外国人の方、障がい者の方の特性を踏まえますと、災害が発生した情報や避難誘導に関する情報を「多言語化・視覚化」して伝える重要になります。多言語化に関しては欧米人、中国、韓国の方々それぞれの母国語で対応する必要があります。障がいを持った方々、例えば耳の聞こえない方々に対しては、いかに災害時の情報を視覚的に通達できる事が大切です。例えばスマートフォンにアプリで表示する事やフリップボードには文字で表記する、デジタルサイネージを利用して表示することなどが挙げられます。

## おもてなしキャストを操作した感想

外国語を話し慣れていない日本人がカタコトで話すよりも、ネイティブな外国語の音声をアプリで流せるほうが聞き取りやすく伝わりやすいと思われますので、効果が高いと思います。放送する言語が増えると放送時間が長くなる懸念がありますが、各施設のニーズに合わせて必要な外国語のみを選んで流すことができるので、懸念も軽減されると思います。局地的な豪雨など必要な対応が変わることに対して対応できることで避難誘導できるなど施設関係者にとってもやりやすいと思います。



東日本大震災を機に日本の防災意識は、被災地周辺だけではなく全国レベルの関心事項となりました。南海トラフ地震など将来の災害予測をはじめ多くの災害情報が発表されるようになり、防災意識の高まりを受けて災害備蓄品について環境整備ができる人材（リーダー）の育成を目的に、災害備蓄管理士の資格認定制度を進めています。

## 防災製品等推奨品認定マークとは、

災害時に本当に使える商品に求められる基準を定め、認定することがユーザーの選択基準になると考え、2014年から「防災製品等推奨品認定」を行っています。命にかかわることですから一定の基準を定め「防災製品の明確化」「類似品との差別化」「防災製品の付加価値」を目的に、災害時に役立つ防災製品として推奨する制度です。

認定は推奨品審査会にて行っております。公平を期すために審査会メンバーは非公表にしておりますが、専門の知識や経験をお持ちの有識者がそろい厳正な審査を行っております。

## おもてなしキャストを操作した感想

これまで認定マークを取得した多言語対応製品としてはメガホンなどがありました。こちらは避難誘導をする出入り口付近や通路などの小規模エリアで有効なものでした。「おもてなしキャスト」の導入により施設全体への外国語も含む災害情報のアナウンスが可能となります。既存のメガホンなどを活用した小規模エリアでの外国語も含めた避難誘導の呼びかけなどと併用すれば、災害時により安全に、円滑に避難誘導ができるはずです。このように選択肢の幅が広がることは良いことだと思います。防災製品推奨品の選定には、「使いやすさ」「安全性」「防災製品として機能を満たしているか」この3点が重要です。特に「使いやすさ」は操作をする方によって個人差がありますので重要だと考えています。



インタビューの  
全文はコチラ！

