

多言語対応電子カタログ配信ツールの有用性に関する一考察

—S 大学留学生を対象とした調査から—

山田祐美加* (lz270111@senshu-u.jp), 石川桃羽*, 若菜亜美*, 竹下朋恵*, 田中美由*, 原彩莉*, 阿部文香*, 野口武悟*, 植村八潮*, 山下紗希**

*専修大学 **株式会社モリサワ

1. 研究の背景と目的

1.1 研究の背景

日本政府観光局が発表した「年別訪日外客数、出国日本人数の推移」によると、日本では、2013年に訪日外国人の数が1000万人を超えた。2016年には2000万人も超え、さらなる増加が見込まれる。2020年には東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、政府は世界が訪れたい日本への飛躍を図るため、「観光立国推進基本計画」を閣議決定した。本計画は2020年までに、国内旅行消費額を21兆円にする、訪日外国人旅行者数を4000万人にする、訪日外国人旅行者消費額を8兆円にするなどの目標を掲げ、これらの達成のために政府全体として講ずべき施策などについて定めている。

このような訪日外国人数の増加へ注目した株式会社モリサワは、多言語対応電子カタログ配信ツールのアプリケーション「Catalog Pocket」を開発した。「Catalog Pocket」とは、観光ガイドや広報誌、地域情報誌(フリーペーパー)などの情報媒体をスマートフォンやタブレット端末などで閲覧することができるアプリケーションである。対応言語は日本語のほかに6か国語(英語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)、韓国語、タイ語、ポルトガル語)であり、その中から言語を選択し、自動翻訳されたコンテンツを閲覧することが可能である。

「Catalog Pocket」でコンテンツを配信している企業や個人は、ログ解析機能により、アクセス解析やコンテンツに関する様々な分析データを取得することができる。アプリケーション配信元である株式会社モリサワでは、現在、アプリケーション自体の総ダウンロード数は把握できている。しかし、どのような人が、どのような言語で、どのようなコンテンツを利用したかなどの詳しい利用実態は把握していない。

したがって、今後の日本国内のインバウンド需要の増加に対応したアプリケーション機能の改善、また掲載コンテンツの見直しのため、アプリケーション利用者からの意見などのデータを収集、分析することが現在の課題の1つとなっている。

1.2 研究の目的

そこで、本研究では、実際に多言語対応電子カタログ配信ツールのアプリケーション

「Catalog Pocket」において、報告者らが、動画機能やスライドショー機能を活用したコンテンツを作成・掲載し、それをを用いて、S大学の留学生を対象にアンケート調査を行った。その結果から、訪日外国人はどのような情報を求めているのか、またどのような媒体で情報を取得しているのかを調査し、同時に本アプリケーション「Catalog Pocket」の翻訳機能などの有用性を明らかにすることを目的とした。

1.3 研究の方法

S大学の留学生を対象に、アプリケーション「Catalog Pocket」の有用性についてアンケート調査を実施した。アンケートについては2種類行った。まず、日常における情報取得に関するアンケートに回答してもらった。その後、実際にアプリケーション「Catalog Pocket」を使用したうえで、新たにアプリケーションに関するアンケートに回答してもらった。

アンケートの際には、報告者らが作成してアプリケーション内に掲載したコンテンツ『しらすマガジン』を閲覧してもらった。このコンテンツは、翻訳・ポップアップ・動画・スライドショーの機能をすべて利用できるように作成したものである。

調査期間は2017年11月16日～11月30日である。

2. 「Catalog Pocket」(カタログポケット) について

「Catalog Pocket」は、すでに述べたように、観光ガイドや広報誌、地域情報誌(フリーペーパー)などの情報媒体をスマートフォンやタブレット端末などで閲覧することができるアプリケーションである。株式会社モリサワが配信している。2014年にアプリケーションの配信が開始され、2015年にはGOOD DESIGN AWARDを受賞した。

アプリケーション使用中はテキストのポップアップ機能や、掲載されている動画・画像閲覧機能を無料で利用できるように加え、配信テキストを自動翻訳により、訪日外国人観光客の多くが利用する日本語・英語・中国語(簡体字)・中国語(繁体字)・韓国語・タイ語・ポルトガル語の7言語で読むことが可能である。

株式会社モリサワが提供するプラン(Premium Plan)に契約すると、オーサリングツール「MC Catalog+」を利用して、企業・個人関係なくアプリケーション「Catalog Pocket」でコンテンツを配信することができる。プラン内にはログ解析機能が搭載されており、配信元となった企業・個人は、コンテンツへのアクセス閲覧回数など、分析データに基づき、よりターゲットが好むコンテンツに改善することが可能である。

「Catalog Pocket」を活用することで、紙媒体では表現しきれない、景色・商品・サービスの魅力を、動画・音声・画像のスライドショーを搭載することで、より細かく読者に伝えることができる。インバウンド需要の増加に伴い、低予算かつ短時間での訪日外国人への情報発信の新たな手段として注目されている。

3.研究の結果

調査の回答数は 10 件であった。すべてが有効回答であった。

3.1 日常における情報取得について

まず、日常における情報取得について見ていきたい。電子書籍に比べて書籍・雑誌など紙媒体の利用が少ないことがわかった。アンケートに回答した 10 名中 7 名が紙媒体を日常的に利用するとしたのに対し、10 名全員が電子書籍を利用しており、電子書籍の 1 日の利用時間は 1~2 時間が 2 名、3~4 時間が 3 名と多く、1 時間未満と答えたのは 2 名だった。

また、回答者 10 名全員が旅行時には電子媒体から情報を得ているという結果になり、そういう場合に紙媒体を利用しているという回答はなかった。

「日本で生活するうえで、必要な情報はなんですか」という自由記述の設問には、地図情報やレストランの位置情報という回答が最も多かった。他にも時刻表や為替レートという回答もあり、こういった情報を訪日外国人に向けても電子媒体で積極的に発信していく必要があると考えられる。

3.2 アプリケーション「Catalog Pocket」の有用性について

次に、アプリケーション「Catalog Pocket」の有用性に関するアンケート調査の結果について述べる。

表 1 アプリケーション「Catalog Pocket」の有用性 (n=10)

【設問 4】 アプリの機能評価	【とても良い】	【良い】	【あまり良くない】	【良くない】
翻訳	2 人	5 人	2 人	1 人
ポップアップ	1 人	9 人	0 人	0 人
動画	4 人	3 人	3 人	0 人
スライドショー	5 人	3 人	2 人	0 人

はじめに、『しらすマガジン』について、紙面を印刷した紙媒体版と、アプリケーション「Catalog Pocket」を用いてスマートフォンから閲覧する電子媒体版で閲覧してもらい、比較・検討してもらい、設問に回答してもらった。その結果、紙媒体よりも電子媒体の方がわかりやすいという回答が 10 名中 8 名と多かった。また、アンケート実施前から「Catalog Pocket」を認知していたという人はいなかったが、アンケート実施後、今後も継続して利用したいという回答が 10 名中 8 名と多かった。

次に、それぞれの機能について段階評価をしてもらったところ、表 1 に示すように翻訳

機能・ポップアップ・動画・スライドショーの各機能に関しては、全体的に「とても良い」「良い」という回答が多かった。一方で「あまり良くない」「良くない」という否定的な回答も見受けられた。特に翻訳機能に関する否定的な回答が比較的に目立っており、その要因として、自動翻訳が不正確であるため、混乱してしまうという記述回答があった。この結果から、自動翻訳機能は改善の余地があるといえよう。その後の設問でも「自動翻訳による翻訳が有効であったかどうか」ということを聞いたところ 10 人中 7 人が有効であったと答え、残りの 3 名は有効ではないという回答であった。

「上記の機能以外にほしい機能はありますか」という自由記述の設問では、アプリケーション「Catalog Pocket」内のコンテンツを Facebook や LINE で他者とシェアする機能がほしいという意見*や、他ユーザーのレビューを読みたいなどの意見があった。

また、「アプリケーション「Catalog Pocket」でどんなコンテンツを読みたいと思いますか」という自由記述の設問には、温泉やお店、話題のスポットなどの旅行・観光に関する情報があると良いという意見が見受けられた。加えて、健康に関する情報もほしいという意見もあった。

4. 研究の考察と結論

まず、日常における情報取得に関するアンケートの調査結果から、紙媒体の利用は少なからずあるものの、今日の留学生に多く利用されているのは電子書籍を含む電子媒体であることが明らかになった。母国語の情報媒体が少ない留学先において、スマートフォンなどで閲覧できる電子書籍は手軽に翻訳が可能ということもあり、身近な情報取得のツールとなっていることが、この結果の背景にはあるのではないかと考えられる。

加えて、日本で生活する上で必要とされている情報として「周辺の飲食店（レストラン）の一覧」「地図」などが挙げられた。これらの情報は、その場で知りたい情報（その場限りの情報）であって、常に手元に置いておきたい情報ではない。そのため、このような情報は、紙媒体よりも電子媒体で閲覧した方が荷物にならないなどの観点からも利点があるといえる。

次に、アプリケーション「Catalog pocket」の有用性に関するアンケートにおいて、同一コンテンツの紙媒体版と電子媒体版を比較してもらった。どちらがよりわかりやすかったかという設問の結果から、日本語を用いたコンテンツにおいては、アプリケーションを用いて閲覧する電子媒体版が良いという意見が多いことがわかった。

アプリケーションのポップアップ機能や翻訳機能が、留学生が母国語ではないコンテンツを閲覧する際に有効に活用されている。紙媒体でそのまま閲覧するよりも、アプリケーションを通して閲覧することで、情報が取得しやすくなっているということが、各機能の 4 段階評価の項目の結果からもうかがえた。

一方で、自動翻訳によるコンテンツのテキスト翻訳に関して、否定的な意見もいくつか

挙げられた。文章の大体のあらまきは理解できるが、細部の翻訳が正しくないという意見が聞かれた。このことから、情報の正確性が求められる行政情報といったものは、誤訳により情報がうまく伝わらない可能性が考えられるため、取り扱いには注意が必要といえそうである。

しかし、翻訳した文脈が正確ではない部分があっても、コンテンツに掲載されている画像や動画により、読み手がある程度文意を予測できるため、それほど不便を感じないという意見もあった。このことから、コンテンツの紙面掲載の画像や動画が、情報の読解や理解を助けている側面があることもわかった。小説などの文字主体のコンテンツではなく、雑誌・パンフレットなど画像や動画を多く含んだコンテンツを充実させることが現状のアプリケーション「Catalog pocket」を有効に活用する上で重要だと考えられる。

また、求められている機能としては、閲覧者へのおすすめのコンテンツ表示機能などが挙げられた。他者からの推薦で多くのコンテンツから、手軽かつ一目で、自分の求める情報を探しだし、獲得できるような機能を搭載することが若者層へのアプローチにつながるのではないだろうか。

アプリケーション「Catalog pocket」を通して読みたいコンテンツとしては、「観光雑誌」「健康に関する本」などが挙げられた。ここからは、日常的に必要とする情報とともに、趣味・娯楽に関するコンテンツが求められているといえるだろう。興味を引くコンテンツの不足が、アプリケーション「Catalog pocket」そのものの利用満足度の低下をまねくと恐れもあり、ターゲットが求めるコンテンツの充実も今後の課題であると考えられる。

留学生を対象とした今回の調査から、アプリケーションの各種の機能面においては有用性が確認できた。しかし、同時に改善点も見受けられた。したがって、さらなる利用者へのリサーチを行い、アプリケーション「Catalog pocket」のさらなる改良と発展を目指すことが欠かせない。

注

*SNS とのシェアの機能については、アプリケーション「Catalog pocket」ではすでに実装済みである。この意見が出された背景には、今回の機能調査の項目のなかに SNS とのシェア機能を含めていなかったことがある。

参考文献

1. 王怡人・大津正和 (2016) 「インバウンド観光推進のための情報提供の課題：台湾人旅行者の情報収集活動の実態から」『Business insight』24 巻 2 号、p.7-11.
2. 福岡市総務企画局国際部国際政策課 (2017) 「福岡市における外国人への情報提供の取り組み」『Re : Building maintenance & management』39 巻 1 号、p.40-43.