

# 訪日外国人と飲食店と学生ガイドボランティアの三者を結びつける Web アプリケーションの検討

角田 斗雄真<sup>†</sup> 中田 洋平<sup>†</sup>

<sup>†</sup> 明治大学総合数理学部ネットワークデザイン学科

## 1. はじめに

近年、日本へ訪れる外国人は増加しており、2019 年 12 月の推計値では、年間約 3,188 万人にまで達している[1]。更に、2020 年の東京五輪や 2025 年の大阪万博などのビッグイベントの影響から、今後もさらに増加していく傾向にあると考えられる。このような訪日外国人の増加は、多くのインバウンド需要を生む一方で、観光公害として問題を露呈しつつもある[2]。そして、飲食店でも、日本人の感覚からはマナー違反に見える事例が生じている。そのため、古くからある飲食店や外国語人材がいない飲食店などでは、少なくともマナーやルールを順守できない訪日外国人を敬遠する向きもある。しかし、例えば、日本でのマナーやルールを知るガイドが同伴すれば、そのような飲食店でも敬遠する意識が緩和されることが予想できる。そこで、本研究では、このような問題の緩和を目的とし、訪日外国人、飲食店、ガイドボランティアとしての外国語人材である日本人学生・留学生の三者を結びつけるアプリケーションを検討する。

## 2. 従来サービス「otomo」

本研究で検討するアプリケーションと類似するサービス otomo [3]がある。このサービスは、海外から日本を訪れる旅行者に対して、日本各地のツアープランとガイドを紹介するプライベートツアーサービスを提供しているものである。外国語人材をガイドとして活用する点は、本アプリと類似している。しかし、本アプリでは、外国語人材をボランティアとして、直接的な金銭的報酬無しに活用する点などが異なる。

## 3. アプリケーションの概要

本アプリは、前述のように訪日外国人、飲食店、学生ボランティアの三者を繋げるものである。図 1 は、三者の役割とメリットを示している。図示されるように、学生ボランティアが通訳・翻訳を兼ねたガイドとして、訪日外国人に同伴する。これにより、訪日外国人は自身のみで行きにくい飲食店にも行くことが可能となり、店舗側としても外国語での対応が不要となる。また、その学生ボランティア分も含めた飲食費用は訪日外国人が提供するようになっている。その他にも、訪日外国人には、学生ボランティア同伴時に利用できるクーポンを、学生ボランティアには、訪日外国人との同伴時に利用できるクーポンや、ガイドの御礼クーポンを店舗側から発券できる仕組みを入れ、本アプリを利用するインセンティブを生じやすくする。現在、本アプリの実装を XAMPP[4]により行っ

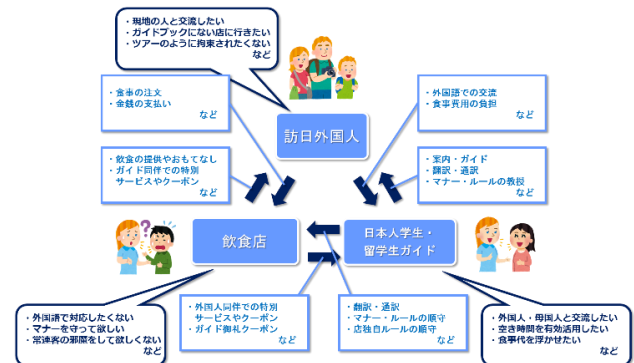


図 1 訪日外国人、飲食店、学生ボランティアの役割とメリット

図 2 試作段階の予約画面

ている。図 2 は日本語による試作段階の予約画面を表している。この画面では、訪日外国人が、ガイドを使いたい日時、飲食店のジャンル、会話できる言語等を選択する。そして、予め情報を入力している学生ボランティアや飲食店とマッチングを取り、マッチングが取れた学生ボランティアが空いた時間を利用して、街の名所などをガイドするとともに、マッチングが取れた飲食店に同伴する。

## 4. まとめと今後の課題

本研究では、飲食店における観光公害の緩和を目的とし、訪日外国人、飲食店、学生ボランティアの三者を結びつけるアプリケーションを検討している。今後は、本アプリの試作を完成させ、シナリオテストや関係者インタビューなどを通して、その評価を実施する。

## 参考文献

- [1] 日本政府観光局, 訪日外客数, [https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data\\_info\\_listing/pdf/2001\\_17\\_monthly.pdf](https://www.jnto.go.jp/jpn/statistics/data_info_listing/pdf/2001_17_monthly.pdf)
- [2] 佐滝剛弘, 「観光公害ーインバウンド 4000 万人時代の副作用ー」, 祥伝社, 2019 年 7 月.
- [3] otomo 株式会社株式会社, プライベートツアー事業 otomo, <https://otomo-inc.com/>
- [4] XAMPP, <https://www.apachefriends.org/jp/index.html>