



# 外国人旅行者の

# 気持ちになっ

# 歩いてみよう!

2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた  
多言語対応協議会における

## ☑ 多言語対応の基本的な考え方



### 対応言語

- ☑ まずは、日本語+英語+ピクトグラムで対応しましょう。
- ☑ 次に、地域特性や視認性を考慮しながら、中国語・韓国語・さらにはその他の言語にも対応しましょう。



### 配慮事項

- ☑ 文字が多すぎると標識が見づらくなってしまいます。視認性に配慮しつつ、表示内容を工夫しましょう。
- ☑ 統一性や連続性のある表示を心がけましょう。
- ☑ 景観や美観にも配慮するよう、気をつけましょう。
- ☑ ユニバーサル・デザインに配慮しましょう。

※空港・鉄道・バスなどの場面ごとにおけるチェックポイントは、それぞれの参考事例を基に作成したものです。

## 目次

1	空港のチェックポイント/参考事例	P4-5
2	鉄道のチェックポイント/参考事例	P6-7
3	バスのチェックポイント/参考事例	P8-9
4	タクシーのチェックポイント/参考事例	P10-11
5	道路案内標識のチェックポイント/参考事例	P12-13
6	観光地のチェックポイント/参考事例	P14-15
7	宿泊施設のチェックポイント/参考事例	P16-17
8	小売店のチェックポイント/参考事例	P18-19
9	飲食店のチェックポイント/参考事例	P20-21

# 1 空港のチェックポイント

- 1 空港内の案内表示にピクトグラムを活用していますか？



- 2 案内所のピクトグラム<i>i</i>マーク>を使用していますか？



- 3 ガイドブックや案内地図を置いてありますか？



- 4 空港内の案内や他の交通機関への乗り換え案内を表示していますか？



# 1 空港の参考事例

- 1 4言語（日・英・中・韓）表記とピクトグラムを活用した案内板



(羽田空港国際線旅客ターミナル内)

- 2 案内所のピクトグラム<i>i</i>マーク>が設置された観光案内所



point

東京都では、案内所においては  
<i>i</i>マークの表示を推進しています

東京観光情報センター  
(羽田空港国際線旅客ターミナル内)

- 3 案内所に置かれた多言語のガイドブック



point

空港は日本の玄関です。さまざまな  
種類のガイドブックを準備しましょう

各言語のガイドブック

- 4 ICTを活用した  
プロジェクションサイン



(羽田空港国際線旅客ターミナル内)

- 4 デジタルサイネージに  
電車の運行情報を表示



(羽田空港国際線旅客ターミナル内)

point

ロビーの混雑状況を表示し、スムーズに誘導するためにプロジェクションサインを導入

# 2

## 鉄道のチェックポイント

1 切符・交通系 IC カードの購入方法や使用方法は、わかりやすく表示されていますか？



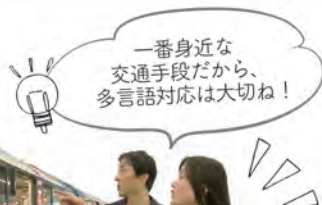
2 路線図は、多言語で表示されていますか？

3 駅構内やホームの案内サインはわかりやすく表示されていますか？



4 駅構内の案内表示に ICT を活用していますか？

5 行き先は、多言語で表示されていますか？



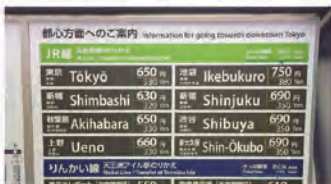
# 2

## 鉄道の参考事例

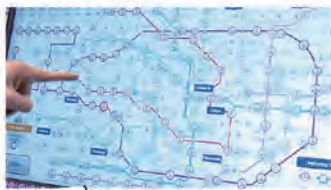
1 乗車券や IC カードの購入・利用方法について多言語で案内 (都営地下鉄)



1 料金案内を多言語で表示 (東京モノレール)



2 英語で表示された路線図 (都営地下鉄)



3 乗り換えの案内表示 (新宿駅構内)



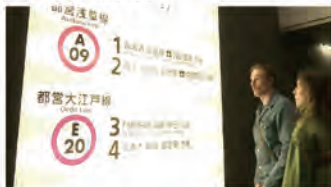
路線図から目的地を探して切符が購入できる

新宿ターミナル協議会による異なる事業者間での案内サイン統一化の取組み

詳しくはこちら

<新宿ターミナル協議会 HP>  
[http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kiban/shinjuku\\_terminal/](http://www.toshiseibi.metro.tokyo.jp/kiban/shinjuku_terminal/)

3 駅ナンバリングを活用した乗り換え案内



鉄道路線にアルファベット、駅に番号を割り振り、その組み合わせでわかりやすく表示

4 駅構内で活用されているデジタルサイネージ



5 行き先を多言語で表示 (東京モノレール)



# 3

## バスのチェックポイント

1 行き先は、多言語で表示されていますか？



2 バス停の路線図は、多言語で表示されていますか？



3 料金や支払い方法は、多言語で表示されていますか？



4 停車するバス停は、多言語で表示されていますか？



5 降車の仕方が多言語で表示、またはアナウンスされていますか？



# 3

## バスの参考事例

1 行き先を英語併記（都営バス）



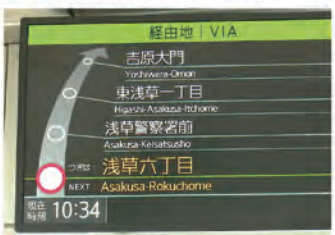
2 多言語（日・英・中・韓）で表示されたバス停の路線図（都営バス）



3 ガイドブックで料金の支払い方法を解説（東京都交通局）



4 車内に表示された停車案内のディスプレイ（都営バス）



小回りのきくバスは  
使いこなせれば  
とっても便利！

5 ICTを活用した降車ボタンの利用案内（都営バス）



# 4

## タクシーの チェックポイント

1 多言語対応できるスタッフを、採用・育成していますか？



2 乗車時に必要な情報を、多言語で表示していますか？  
(空車や迎車の表示、シートベルト着用の注意喚起など)



3 料金や支払い方法について、多言語で表示していますか？



4 多言語化された、配車アプリなどを活用していますか？



# 4

## タクシーの参考事例

1 英語おもてなしコンテスト  
(公益財団法人 東京タクシーセンター)



多言語対応ができるタクシー運転者の育成、サービス向上を目的に実施

1 多言語対応が可能なタクシーに貼られたステッカー



1 指差し外国語シート



point

指差し外国語シート

「心のごもったサービス」を提供する接客コミュニケーションツール。基礎的な接客用語を覚えて、自信をもった接客を心がける

2 「空車」を英語で表示



2 シートベルトの着用を促す多言語ステッカー (一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会)



3 タブレットを導入し、クレジットカードやスマホでの決済に対応



4 多言語化されているタクシー配車アプリ (日本語・英語・中国語・韓国語に対応)



# 5

## 道路案内標識の チェックポイント

1 ローマ字表記から英語表記に改善されていますか？

2 ピクトグラムや路線番号などは表示されていますか？

3 表示を簡素化し、文字サイズを調整するなど、わかりやすくする工夫をしていますか？

4 目的地までの距離情報などは表示されていますか？



標識が読めれば  
安心して歩けますね！

Good!



# 5

## 道路案内標識の参考事例

1 ローマ字表記から英語表記への改善



2 ピクトグラムや路線番号を表示



3 表示を省略し、わかりやすく工夫



4 目的地までの距離情報を表示（歩行者用）



参考  
多言語対応協議会 道路分科会  
多言語対応 取組方針

# 6 観光地のチェックポイント

1 入場料や施設利用料金は、多言語で表示されていますか？



2 ガイドブックやパンフレットなど、観光に役立つツールを提供していますか？

3 多言語対応ができるスタッフを配置していますか？



4 接客の際に翻訳アプリを活用していますか？



翻訳アプリを使って日本の文化を知れば、もっと観光が楽しくなるよね！



# 6 観光地の参考事例

1 料金表を英語で表示 (東京スカイツリー)



2 さまざまな種類のガイドブックを言語別に整理して提供 (新宿観光案内所)



3 多言語対応可能なスタッフはバッジを着用 (東京スカイツリー)



3 対応できる言語を表示したバッジ (東京スカイツリー)



4 多言語音声翻訳アプリ <VoiceTra>



**point**

多言語音声翻訳アプリ <VoiceTra>

話かけたことを翻訳してくれ、その翻訳した内容を音声にして外国の方と会話ができる無料アプリ。31言語に対応

提供：国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT)





# 7

## 宿泊施設の チェックポイント

1 館内や客室の案内は、多言語で表示されていますか？



2 多言語対応ができるスタッフを配置していますか？



3 宿泊マナーなどが多言語で表示されていますか？

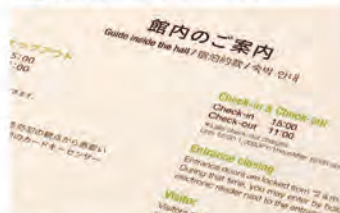
4 ホームページやパンフレットなどを多言語化していますか？



# 7

## 宿泊施設の参考事例

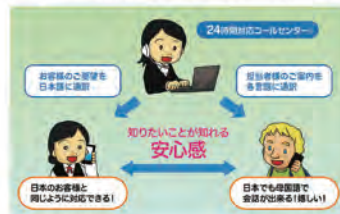
1 多言語表記の館内案内



point

設備やサービス内容などを多言語で案内表示している

2 宿泊施設向け多言語コールセンター



東京都宿泊施設向け  
多言語コールセンター

- 電話通訳サービス
- 翻訳サービス
- 施設内の表示や外国人旅行者からのe-mailでの問い合わせなどに関する翻訳を行う

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyu/callcenter/>

3 宿泊マナーを多言語で解説



point

外国人客向けに正しい温泉の入り方を解説（大分県宇佐市観光まちづくり課）

4 多言語対応しているホテルのHP



point

外国人旅行者が予約をしやすいように、HPを多言語化

# 8

## 小売店のチェックポイント

1 歓迎の気持ちを伝えることができますか？



2 価格や商品内容や、支払い方法などの基本情報を、多言語で表示していますか？



3 商品の魅力を伝える工夫をしていますか？



多言語対応で  
商品をより深く知って  
もらいましょう！



# 8

## 小売店の参考事例

1 多言語対応協議会  
小売プロジェクトチーム HP  
<https://welcome.japan-retail.or.jp/>



小売店の多言語対応を進めるにあたって役立つ情報を掲載しています

1 「ようこそことば」動画 (英・中・韓)  
YouTube から視聴できます

文化や言葉の壁を越えて一歩前へ

「ようこそ」歓迎と感謝を伝えよう

ことば	表情	態度
<ul style="list-style-type: none"> <li>明るくはきはき</li> <li>ゆっくり</li> <li>要望を想像する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>笑顔</li> <li>目線合わせ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>丁寧</li> <li>目線通り</li> <li>慌てない</li> <li>垂らぬ</li> </ul>

教材を活用して、ひとりでも多くの皆さまが各国の言葉で外国人旅行者にお声かけできることをめざしましょう！

2 利用できるクレジットカードを表示



point

必ず伝えるべき情報、よく聞かれる質問を店頭表示、ピクトグラムなどを用い、わかりやすく表示しましょう

2 多言語商品情報アプリ <Mulpi> (作成元 流通システム開発センター)



point

商品情報を多言語 (英語、中国語＝繁体字・簡体字、韓国語) で表示することができます

<http://www.dsri.jp/forum/pro.html>

3 商品紹介パンフレットなどの作成



point

売り場や商品の魅力を伝えることを意識し、工夫することがポイントです  
日本らしさや商品の背景などを伝えることで、商品への関心が高まり、言葉をお互いに交われば買い物を楽しんでもらえます

# 9

## 飲食店のチェックポイント

1 メニューは多言語で表示されていますか？



2 文化、宗教、健康に配慮し、多言語やピクトグラムで表示していますか？（ハラル、食物アレルギーなど）



3 必要に応じて接客にコールセンターを活用していますか？



多言語のメニューがあれば  
日本食をさらに  
安心して楽しめるね！

DELICIOUS!



# 9

## 飲食店の参考事例

1 多言語メニュー作成支援ウェブサイト「EAT 東京」（東京都）



12種類の言語へのメニュー翻訳ができるサイト  
<EAT 東京 HP>  
<http://www.menu-tokyo.jp/menu/>

point  
店内のメニューだけでなく店頭  
のメニューも積極的に多言語化しよう！

1 多言語で作成されたメニュー  
（英語・中国語）



<英語メニュー>



<中国語メニュー>

2 食品ピクトグラムの表示



「EAT 東京」より

point  
食物アレルギー、宗教等への配慮は、  
誰にでもわかりやすい35種類の  
ピクトグラムをメニューに表示し活用  
ください

3 飲食店向け多言語コールセンター



東京都飲食店向け  
多言語コールセンター

- 電話通訳サービス
- 翻訳サービス
- 施設内の表示や外国人旅行者からのe-mailでの問い合わせなどに関する翻訳を行う

<http://www.sangyo-rodoto.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyuu/callcenter/>

## 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた 多言語対応協議会ポータルサイトのご案内



2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会とは、国、関係地方公共団体、民間の参画のもと東京2020大会開催に向け、表示、標識等の多言語対応を官民一体で推進するため、平成26年3月に設置した協議会です。

多言語対応協議会ポータルサイトでは、取組事例、参考資料などを掲載しています。多言語対応を進めるための参考としてください。

<https://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/>

※多言語対応の推進にあたっては、以下のガイドラインも参考にしてください。

発行元	タイトル	発行年月
多言語対応協議会	多言語対応の基本的な考え方	平成26年3月
交通分科会	多言語対応 取組方針	平成26年11月
道路分科会	多言語対応 取組方針 (車両系) (対訳系) (歩行者系)	平成26年11月
観光・サービス分科会	多言語対応 取組方針	平成26年11月
東京都 産業労働局	国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン 標準化指針 (歩行者編) (鉄道編) (観光施設・宿泊施設・飲食店編) (東京都版対訳表)	平成27年2月

印刷物規格表第6類  
印刷番号 (29) 88

外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう！

- 監修  
早稲田大学教育学部 教授 バックハウス ベート
- 制作・著作  
東京都
- お問い合わせ  
東京都オリンピック・パラリンピック準備局総務部企画調整課  
電話/03-5388-2169

