

多言語対応協議会 小売プロジェクトチームの取組について

2018年1月30日

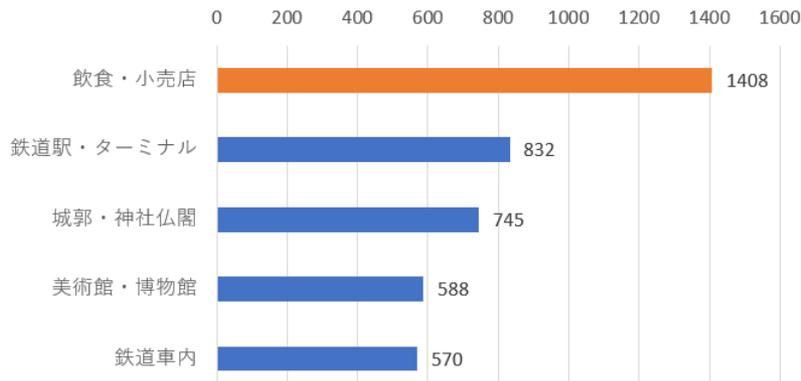
多言語対応協議会小売PT事務局

小売業の多言語対応力の向上は、外部・内部から喫緊の課題。

1. インバウンド消費の恩恵が最も高く、訪日ゲストとの接点が多い。
2. 訪日ゲストへの多言語対応について、小売業が大きな不便を与えている。
3. 事業者側も、多言語対応の必要性を認識し、困っている。

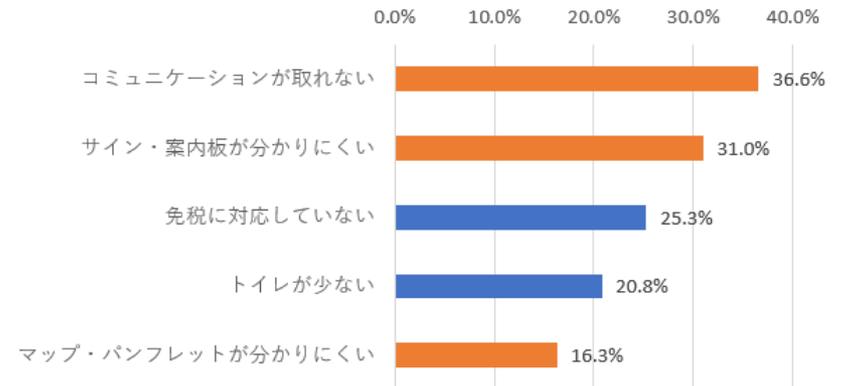
●多言語表示で特に困った場所

(観光庁：外国人旅行者の受入環境に関するアンケート)

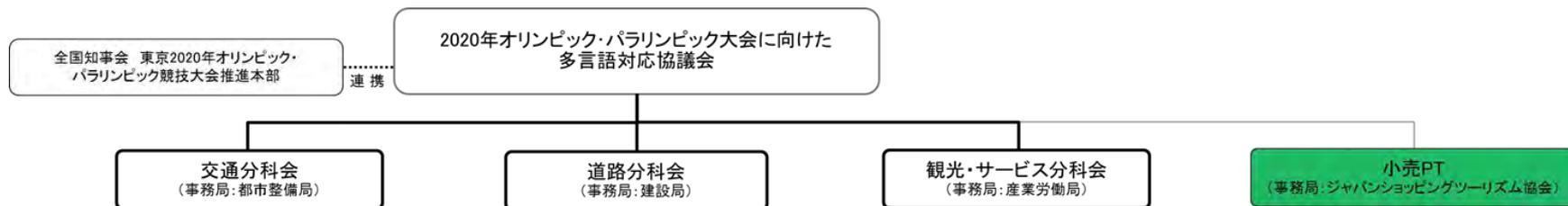


●商店街が考える外国人が不便に感じていること

(中小企業庁：商店街インバウンド実態調査)



小売PT メンバー等



1 メンバー

- ・ジャパンショッピングツーリズム協会（議長）
- ・日本百貨店協会
- ・日本フランチャイズチェーン協会
- ・日本チェーンストア協会
- ・日本小売業協会部
- ・日本スーパーマーケット協会
- ・新日本スーパーマーケット協会
- ・日本専門店協会
- ・日本ショッピングセンター協会
- ・日本ボランタリーチェーン協会
- ・日本チェーンドラッグストア協会
- ・日本商工会議所地域振興部
- ・東京商工会議所地域振興部
- ・全国商工会連合会企業支援部
- ・全国商店街振興組合連合会
- ・日本クレジット協会
- ・製・配・販連携協議会

2 オブザーバー

- ・東京都オリンピック・パラリンピック準備局事業推進担当
- ・東京都産業労働局商工部調整課
- ・東京都産業労働局商工部経営支援課
- ・内閣官房東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部
- ・総務省情報通信国際戦略局技術政策課研究推進室
- ・農林水産省食料産業局食品流通課
- ・経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ流通政策課
- ・中小企業庁経営支援部商業課
- ・観光庁外客受入参事官室

小売PT 取組みの全体像（小売PTで目指す成果）

オリンピック・パラリンピック大会に向けた小売業における多言語対応のガイドライン

公式WEBサイト・多言語対応のリーフレット ※本日本配布

店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報の多言語化に必要な
ガイドライン・事例・ツールをまとめて掲載

各団体広報誌、説明会・勉強会・セミナー

小売店の多言語対応の基礎知識を啓蒙、周知徹底

店頭表示

来店～購買時に不可欠な情報を多言語で表示し、快適な買物環境を提供する。

小売PT独自ピクトグラム
(標準化を志向)

接客コミュニケーション

笑顔と多言語の挨拶でゲストをお迎えし、楽しい買物を満喫いただく。

ようこそことば
基本用語学習教材・勉強会開催

小売コーパス・用語DB
多言語翻訳アプリに反映

商品情報

多彩な商品の情報を多言語で提供し、日本の商品を安心・安全にお求めいただく。

店頭用告知ポスター
商品情報アプリの告知

多言語対訳リスト

小売店で多様される基本用語対訳を無償提供

注意表示、購買促進POPなど

基本用語、商品分類、ブランド名など

商品分類など

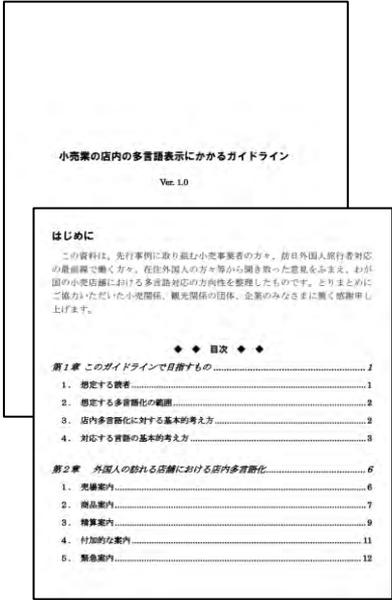
経産省表示ガイドライン

音声認識・翻訳アプリ
総務省・GCP協議会

多言語商品情報アプリ
製配販連携協議会

(1) 小売業における多言語対応のガイドライン

小売における多言語対応の3つの領域（店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報）での統一ルールの策定やツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客対応強化を小売業界全体で進めるという目的に即し、多言語対応に取り組むたいと思っている小売店が参考にできる分かり易いガイドラインを策定する。



ガイドラインの主な方向性と記載項目

<全体>

- ・今年度中に、ガイドラインのフレーム、作成スケジュールを提示する。
- ・今年度中に得られた成果は、上記を待たず利用できるよう公開する。
- ・ガイドラインは、最新のノウハウ、利用後の改善などを反映し、定期的に更新できるものとする。
- ・基本的な考え方の策定を行う。

<店頭表示>

- ・具体的な参照先（ピクトグラムの提供元など）
- ・ピクトグラム以外の多言語表示の推奨（英語・中国語・韓国語）
- ・標準ピクトグラム以外の利用頻度の高いピクトグラム
- ・店舗調査を踏まえた好事例の紹介
- ・実際に掲出する際のツールや掲出方法 など

<接客コミュニケーションおよび商品情報>

- ・ツール類の公開

(2) 公式WEBサイト ※本日リリース

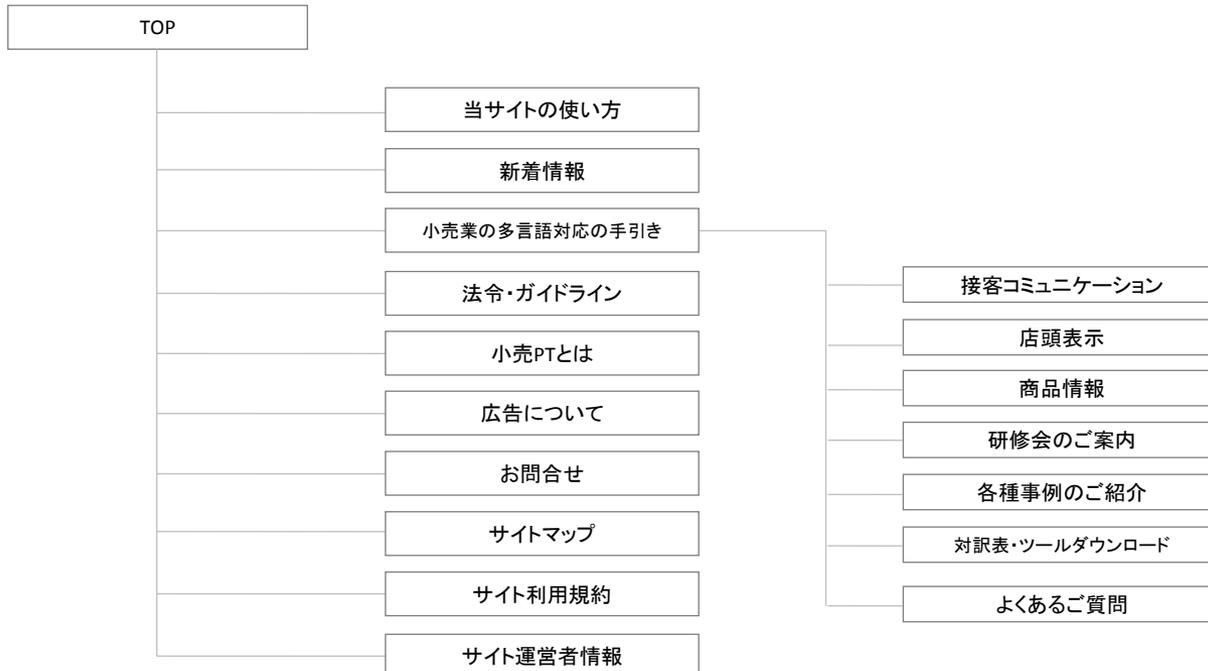
小売店の多言語対応に関するノウハウを一つのWEBサイトに集約。

①店頭表示②接客コミュニケーション③商品情報の3領域について、

A)ルール・ガイドライン B)実用ツール C)参考事例 を集約して掲出。

日本小売業協会のWEBサイト内に設置するとともに、各団体のHPからもリンク

<https://welcome.japan-retail.or.jp>



(3) 多言語対応のリーフレット ※本日配布

公式WEBサイトの内容に準じて、ダイジェスト版の位置づけ。
PDF版を作成し、各団体等で広く、印刷・配布などをし、活用を想定。

2020年に向けて小売業界が 取り組みたい多言語対応

小売業の多言語対応力向上は、
訪日ゲストの不便不満の解消、満足向上に
欠かせません

- ✓ 訪日外国人が接する機会が多く、旅行に占める消費額も高い小売業界における多言語対応の重要性は、年々高まっています。
- ✓ ノウハウを習得し、できることから対応をスタートしましょう。

多言語表示で特に選んだ場所



2018年訪日外国人消費



小売業の 多言語 対応



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
小売プロジェクトチーム

https://welcome.japan-retail.or.jp

小売業の 多言語対応ノウハウ

多言語対応協議会小売プロジェクトチームは
公式HPやリーフレットを通じて
下記の情報やツールなどのノウハウを提供します

多言語対応主催のルールやノウハウ

- ・小売業の全体でノウハウ共有を通してレベルアップを促進しましょう。
- ・多言語対応に関するルール
- ・先進的な参考事例
- ・小売業でよく使う用語の対訳表
- ・多言語の通訳コールセンター

接客・コミュニケーションに使えるツール

様々なツールを選択して、顧客と信頼を築き、
訪日ゲストとのコミュニケーションを
楽しみながらレベルアップしましょう。

- ・基本接客用語を自主学習できる動画教材
- ・接客に役立つ多言語接客会話シート
- ・スマートフォン等で使える音声導訳アプリ

店舗の表示に使えるツール

ご来店からご購入時に必要な情報を
わかりやすく伝えましょう。

- ・世界、日本の標準ピクトグラム
- ・店舗入口に掲出する表示英文、ピクトグラム
- ・レジ付近に掲出する表示英文、ピクトグラム

商品の説明に使えるツール

多言語の商品の情報を多言語で提供し、
日本の商品を安心・安全に
お求めいただくようにしましょう。

- ・バーコードから商品情報を多言語表示するアプリ
- ・商品のカテゴリ、特徴を説明する表示英文、サイン

小売業の多言語対応の 3ステップ

- STEP 1
1 歓迎の気持ちを伝えよう

最も大切なことは笑顔で積極的にお迎えすることです。
外国語能力は関係ありません。手を差し伸べたりやさしい気持ちを注いで、心のバリアを解消することがポイントです。
- STEP 2
2 基本情報をわかりやすく伝えよう

必ず伝えるべき情報、よく聞かれる質問をピクトグラムを用い、わかりやすく表示しましょう。
- STEP 3
3 魅力を伝え、買物を楽しんでもらおう

日本らしさや商品の有量などを伝えることで、さらに日本のショッピングの魅力が高まります。言葉をお交わせば、より楽しんでもらえます。翻訳アプリなどのITツールも有効です。売場や商品ごとに魅力を伝えることを意識する工夫がポイントです。



Japan.
Shopping!

多言語対応協議会
小売プロジェクトチーム

(4) 各団体広報誌、説明会・勉強会・セミナー

**小売PTの取り組み、成果は、2018年度に全国小売店に周知徹底の必要あり。
各団体の広報誌での告知や、総会・委員会等での説明、団体事業への取り込み、
説明会・勉強会・セミナーなどを通じて会員各社、各店に周知徹底する。**

これまでの主な実施実績

- ・日本百貨店協会
外国人観光客誘致委員会（2017年8月実施）
関東百貨店協会 総務委員会（2017年11月実施）
- ・日本ショッピングセンター協会
国際委員会（2017年10月実施）
SCビジネスフェアでの共有を検討中
- ・日本チェーンストア協会
障害者施策・多言語対応に関する説明会（2017年8月実施）
- ・日本ボランティアリーチチェーン協会
機関紙にてコールセンター事業を告知（2017年11月）
- ・全国商店街振興組合連合会
商店街近代化研究会「商店街におけるインバウンド対策」に
事務局が参加（2017年度）

(5) 小売PT独自ピクトグラム

経済産業省の「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン」に含まれないものの、小売店の実務上必要性の高い表示について、小売PTとしてピクトグラム作成の必要性を検討

検討材料として、

- ①多言語コールセンターの設置・会話分析
- ②小売店の実地調査、ヒアリング調査結果

| エリア | 店舗数 | 調査店舗案 業種 | 調査期間:2017年11月1日~2017年11月30日 エリア内店舗 |
|----------|-----|-------------|---------------------------------------|
| 新宿 | 4 | 百貨店 | 新宿高島屋 |
| | | 家電専門店 | 新宿西口店 |
| | | アパレル | ビックロ |
| | | 専門店 | ドン・キホーテ新宿東口店 |
| 東京 | 1 | 百貨店 | 大丸東京店 |
| 銀座 | 4 | 百貨店 | 銀座三越 |
| | | 百貨店 | 松屋銀座 |
| | | アパレル | GU銀座店 |
| | | 専門店 | ニトリ(マロニエゲート) |
| 浅草 | 4 | ドラッグストア | くすりの福太郎 浅草店 |
| | | 商店街 | 仲見世商店街 |
| | | 専門店 | ザ・ダイソー 浅草ROX店 |
| お台場 | 5 | SC | ダイバーシティ |
| | | 家電専門店 | ラオックスヴィーナスフオート店 |
| | | SC | デックス東京ビーチ |
| | | ドラッグストア | マツモトキヨシ デックス東京ビーチ |
| 大阪 | 4 | アパレル | ビューティ&ユース ユナイテッドアローズお台場店(ダイバーシ |
| | | ドラッグストア | ココカラファイングランフロント大阪 |
| | | 専門店 | 無印良品 グランフロント大阪 |
| | | | 梅田ロフト |
| 東急ハンズ心齋橋 | | | |
| 成田 | 2 | GMS | AEON |
| | | 専門店 | ドンキホーテ |
| | 1 | コンビニエンスストア | コンビニエンスストア全般 |

■ 調査項目

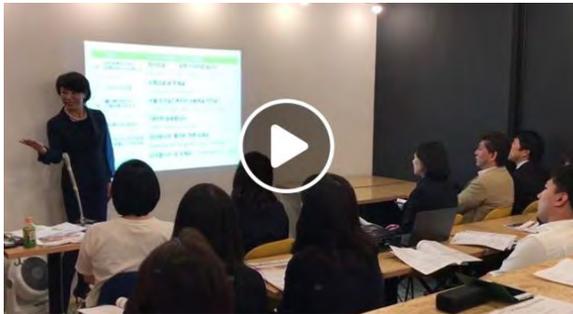
| A ルール、ツール類の有無 | |
|-----------------|-------------------------------------|
| 1 | 店頭表示に関するルール(店舗入り口付近表示、レジ周辺表示、POPなど) |
| 2 | 商品表示、商品説明に関するルール(商品タグ、プライスカードなど) |
| 3 | サービス説明に関するルール |
| 4 | 多言語対訳表、ツール類 |
| B 多言語表記の有無 | |
| 1 | 店舗ジャンル表記 |
| 2 | 歓迎表記 |
| 3 | 免税店表記 |
| 4 | 決済方法表記(全般)(クレカ、銀聯、外貨両替、ATM)表記 |
| 5 | 外国語対応可能(対応可能なスタッフ等)表記 |
| 6 | カテゴリ表記 |
| 7 | フロアガイド表記 |
| 8 | 価格表記 |
| 9 | 商品関連表記 |
| 10 | 体験表記 |
| 11 | ハラル対応表記 |
| 12 | アレルギー表記 |
| 13 | 配送サービス表記 |
| 14 | 入国時制限表記 |
| 15 | 外国人対応可能なカウンターの設置(インフォメーション、免税カウンター) |
| 16 | コインロッカー(手荷物預かり)表記 |
| 17 | 無料WiFi表記 |
| 18 | その他、施設利用表記 |
| 19 | 撮影可否表記 |
| C スタッフへのヒアリング項目 | |
| 1 | 訪日ゲストが来られた時、どんな迎え方をしていますか? |
| 2 | ご挨拶の言葉や態度・しぐさなどで意識されていることはありますか? |
| 3 | 会話と表示(POPなど)を、どのように組み合わせて対応していますか? |
| 4 | 自店でよく活用できている「表示案内・POP」を教えてください。 |
| 5 | 訪日ゲストで、お店のお得意様やリピーターの方はいらっしゃいますか? |
| 6 | 言語対応ツールは有効に活用されていますか? |
| 7 | 外国人対応には慣れてきたと感じますか? |
| 8 | 外国人対応をうまく行う秘訣はなんだと思われますか? |
| 9 | 現場で困っていることを教えてください(⇒外国人対応の成功例や失敗例) |

(6) ようこそことば

すぐに使えて、簡単に覚えられる基本的な“英語・中国語・韓国語の接客10大用語”を「ようこそことば」として設定。翻訳済みの対訳表、自主学習向け動画を作成し、第1回「ようこそことば勉強会」開催。

今後も販売員の基礎的多言語接客レベルを上げるとともに、勉強会を通じて多文化理解もすすめる。

今後、各団体の監修等により内容のブラッシュアップを継続。



コンセプト

- わかりやすく・楽しく・すぐに使える
- 動機づけができる（案内役も受講者も）
- 広く普及できる（誰でも、いつでも、どこでも）
- 伝えやすい・教えやすい（講座の標準化）



カリキュラム

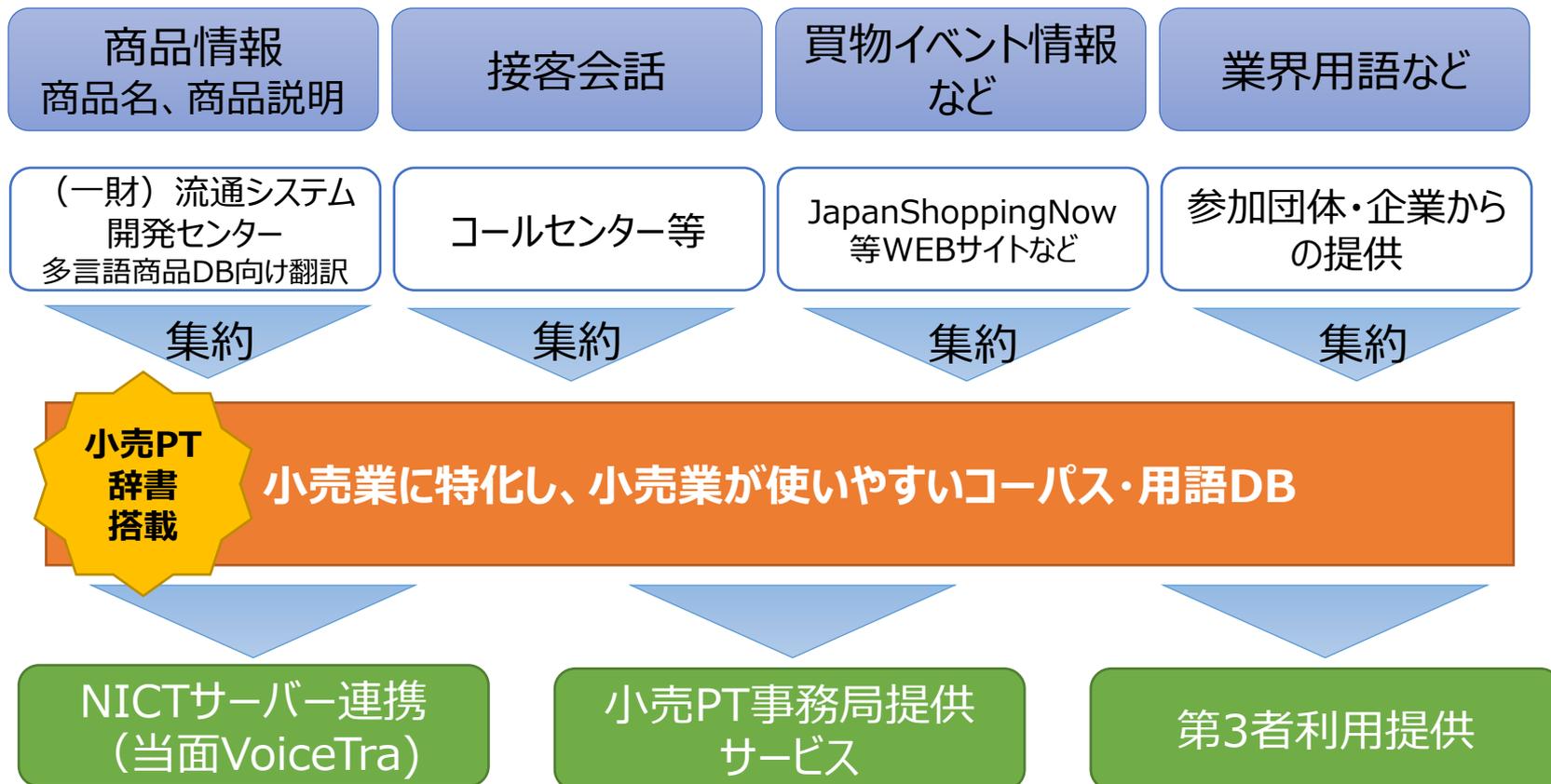
- 外国人旅行者おもてなしのポイント
- ようこそ ことばのノウハウとコツ
- ようこそ英語のポイント、10大用語+α
- ようこそ中国語のポイント、10大用語+α
- ようこそ韓国語のポイント、10大用語+α

■ 接客10大用語

| | 日本語 | 英語 |
|----|----------------------------|--|
| 1 | いらっしゃいませ | Hello, Welcome to our store. ハロー、ウェルカム トゥ アワ ストア |
| 2 | 何かお探ですか？ | May I help you? メイ アイ ヘルプ ユー？ |
| 3 | 何かございましたら、お申し付けください。 | If you need any help, please let me know. イフユー ニードエニヘルプ プリーズ レッミー ノー |
| 4 | かしこまりました。 | All right. オールライト |
| 5 | はい、そうです。 いいえ、違います。 | Yes, that's right. No, that's not right Yes, that's right. No, that's not right イエス ザッツ ライト ノー ザッツ ノット ライト |
| 6 | 少々お待ち下さい。 お待たせいたしました。 | One moment please. /Thank you for waiting ワン モメン プリーズ /サンキュー フォー ウェイティング |
| 7 | こちらどうぞ。 | This way, please. ディスウェイ プリーズ |
| 8 | 贈り物ですか？ ご自分用ですか？ | Is this a present, or for you? イズディス ア プレゼント オフ フォー ユー |
| 9 | 申し 訳ございません。 | "I'm sorry アイム ソーリー |
| 10 | ありがとうございます。 またお越しくださいませ | Thank you very much. We hope to see you again. サンキュー ヴェリー マッチ ウィ ホープ トゥ シーユー アゲイン |

(7) 小売コーパス・用語DB

既存の仕組み等を利用して、小売業にかかる用語を小売PTに集約
小売PT事務局（≒JSTO）は多言語辞書DBを構築。
小売業界の資産として、生産性向上に継続的に資する仕組みづくりを行う。



(8) 多言語対訳リスト

小売PTを通じて得られる多言語対訳のうち、基本的用語については、
公式WEBサイトなどを通じて、全国の小売店が利用できるよう無料公開する。

店頭表示WG

フロア名、注意表示など

集約

接客コミュニケーション
WG

基本接客用語など

集約

商品情報WG

商品カテゴリー名など

集約

固有名詞などをのぞく基本用語の多言語対訳リスト

公式WEBサイト
無料提供

(9) 多言語音声翻訳アプリ、多言語商品情報アプリ

各アプリは、総務省・経済産業省事業として開発中。小売PTとしてこれに協力、連携して取り組む。

●多言語音声翻訳アプリ

NICTのVoiceTraの無償提供は早期に終了がほぼ決定。

小売PTで構築する独自DBを一般企業に向けて提供することを検討する。

同様の取り組みを行っているGCP協議会と連携し、取り組みを一本化する。

●多言語商品情報アプリ

小売店は、従業員の利用、訪日ゲスト利用の促進が必要。ポスター掲出などを検討

