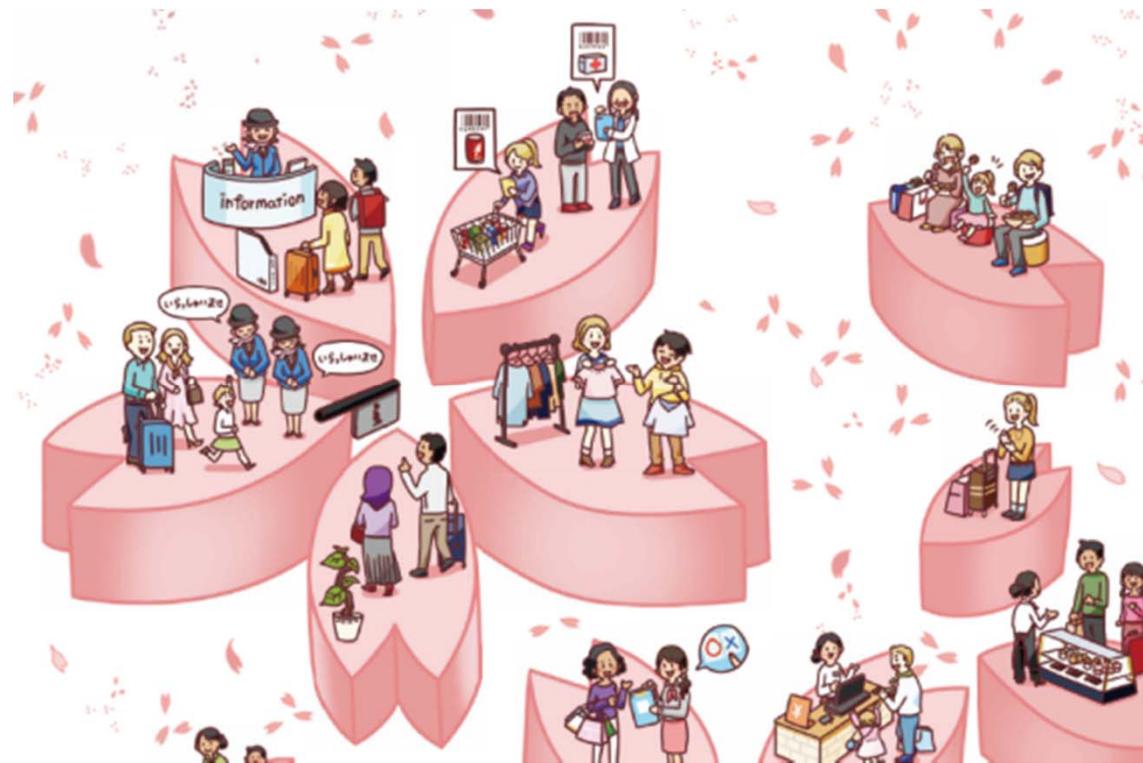


2020年に向けた小売業が対応すべき多言語対応 市民・事業者みんなで取り組むおもてなし



2018年1月30日

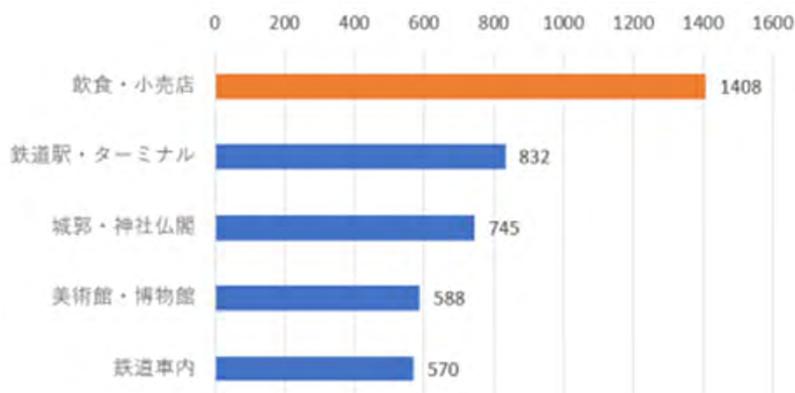
多言語対応協議会小売PT事務局

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。

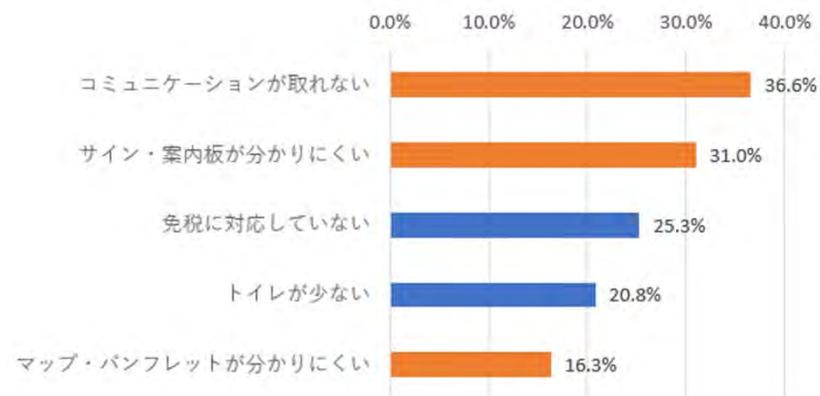
●多言語表示で特に困った場所

(観光庁：外国人旅行者の受入環境に関するアンケート)

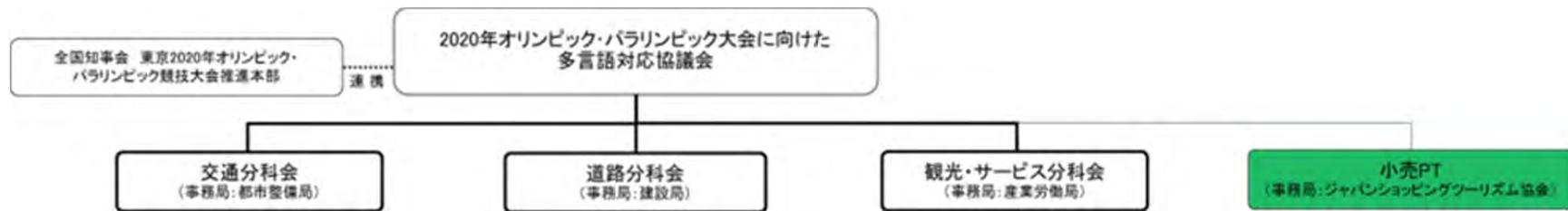


●商店街が考える外国人が不便に感じていること

(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

店頭表示の多言語対応

オリンピック

イン

日々変化する、現場の実態を反映

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

店頭表示の多言語対応



参考資料: 経済産業省 小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン より

店頭表示の多言語対応

小売プロジェクトチームとして多言語コールセンターを24時間無料開設。

問い合わせ内容を店頭表示に反映し、ゲストのご不便と問い合わせ対応解消を目指す。

小売店向け
多言語通訳コールセンターのご案内

小売店に来店した外国人旅行者の満足度向上や快適な滞在を実現するため、外国人旅行者の対応時に利用できる小売店店員専用の無料の通訳コールセンターを試行的に実施します。

【電話通訳のご利用方法】

- お客様に「電話通訳を利用する際のご説明資料」をお見せください。
日本語・英語・中国語に対応した、電話通訳の仕組みとご利用方法について詳しくご説明いたします。
- 多言語電話通訳サービスの専用番号に電話します。
TEL: 03-5315-4407
※この番号は英語圏からは日本時間午後9時から翌朝午前6時までの間にご利用いただけます。一部のお客様は、この番号から通話料がかかります。
- 多言語電話通訳サービスに接続されます。
オペレーター「お電話ありがとうございます。通訳サービスでございます。」
お客様「何語の通訳が必要ですか？」と確認させていただきます。
- お客様に電話をお渡しくささい。
オペレーターがお客様に電話をお渡しいたします。
- お客様から電話を受け取ります。
オペレーター「お電話いたしました。お名前と、お電話番号をお聞かせいただけますか？」
お客様「はい、お名前と、お電話番号をお聞かせいたします。」
- オペレーターからお客様に回答をお伝えします。
お客様「お電話ありがとうございました。お電話ありがとうございました。」

対応言語 日本語 ⇄ 英語、中国語(北京語)、韓国語

期間 2017年10月1日0:00～2018年3月31日23:59 対応時間 24時間

注 意

- 通訳は一定時間制限の範囲内となります。業務時間中は平準を考慮して対応させていただきます。
- バイリンガルスタッフが対応可能な言語は「英語・中国語・韓国語」の3言語に限定いたします。お問い合わせの際は、お問い合わせの言語をお知らせください。
- バイリンガルスタッフが対応可能な言語は、外国人のお客様にお伝えした内容を、スタッフの力に頼りましてお伝えしております。
- 通訳して、45分を超えようとする通訳が発生した場合、バイリンガルスタッフが交代する場合がございます。

サービスに関するお問い合わせ先
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
多言語通訳コールセンター事務局 TEL: 03-5315-4407 (通話料 無料)

多言語コールセンターと店頭表示

全国の小売店における訪日ゲストとの会話をコールセンターで取得・集計・分析

問い合わせ内容	
商品の検索・お湯の依頼	※黄色：表示にて問い合わせの大部分が解決できると見込まれる
免税	
お支払い・領収書	
割引	
商品の金額	
特典	
配送	
高替・レート	
店内・店舗・店員	※赤色：表示にて問い合わせの一部が解決できると見込まれる
梱包	
試着	
現地外国語対応希望	
商品・店舗の撮影	
WiFi	
商品の説明	
商品の設置・取り付け・交換・修理	
商品の保証・修理	
購入・購入に際しての質問	
商品の交換	
商品の返品・キャンセル	
商品・保証	
商品	
保証	
従業員	
忘れ物・落し物	
商品紹介	

コミュニケーションや商品表示、通訳で補完

店頭表示の多言語対応

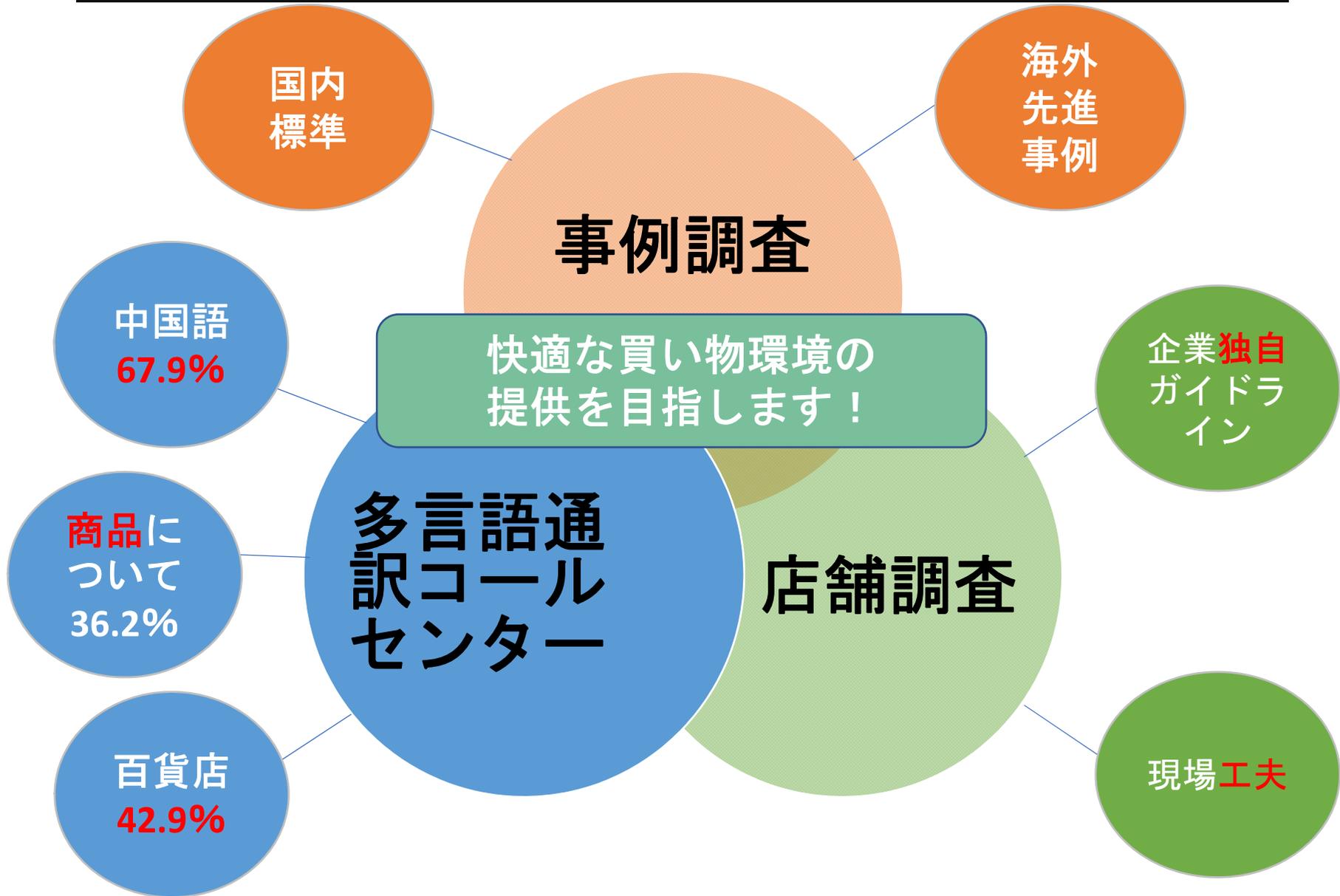


店頭表示の多言語対応

2017年12月11日 14:53

大阪市内 某ショッピングセンター様より入電

店頭表示の多言語対応



商品情報の多言語対応

オリンピック

イン

セルフ購買の不便をITで解消

小売店の多言語対応の基礎知識を啓蒙

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

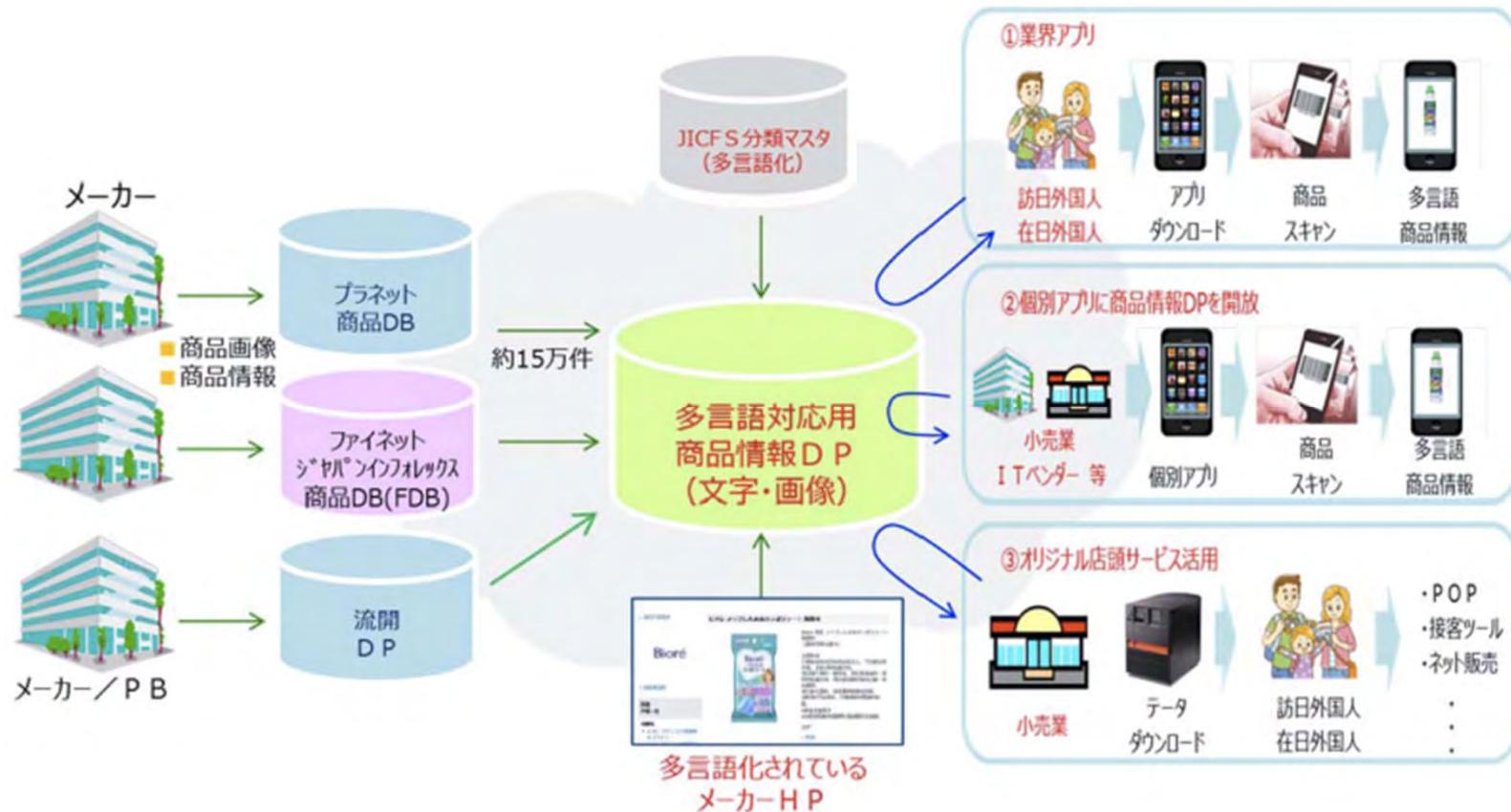
音声認識・翻訳アプリ
総務省・GCP協議会

多言語商品情報アプリ
製配販連携協議会

商品情報の多言語対応

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。

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。



商品情報の多言語対応



商品カテゴリ情報を多言語で表示
(英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語)

メーカー発信の多言語商品情報がある商品は、詳細情報
(メーカー指定のWebサイト) を表示

接客コミュニケーションの多言語対応

オリンピック

イン

人とITで場面にあわせて対応

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

小売業の多言語対応の 3ステップ

STEP
1

歓迎の気持ちを伝えよう

どんな多言語対応より大切なのは、笑顔と日本語の挨拶です。
外国語能力は関係ありません。苦手意識や恥ずかしい気持ちなど
心のバリア解消がポイントです。

STEP
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わかりやすく表示してお
けば、ゲストも販売員も余計なストレスがなくなります。
事前準備がポイントです。

STEP
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背景などが伝われば、さらに魅力が高まります。
ITツールも味方です。言葉を交わせれば、より楽しんでもらえます。
売場や商品ごとの工夫がポイントです。

接客コミュニケーションの多言語対応

すぐに使えて、簡単に覚えられる基本的な「英語・中国語・韓国語の基本接客用語「ようこそことば」を設定。
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。

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）

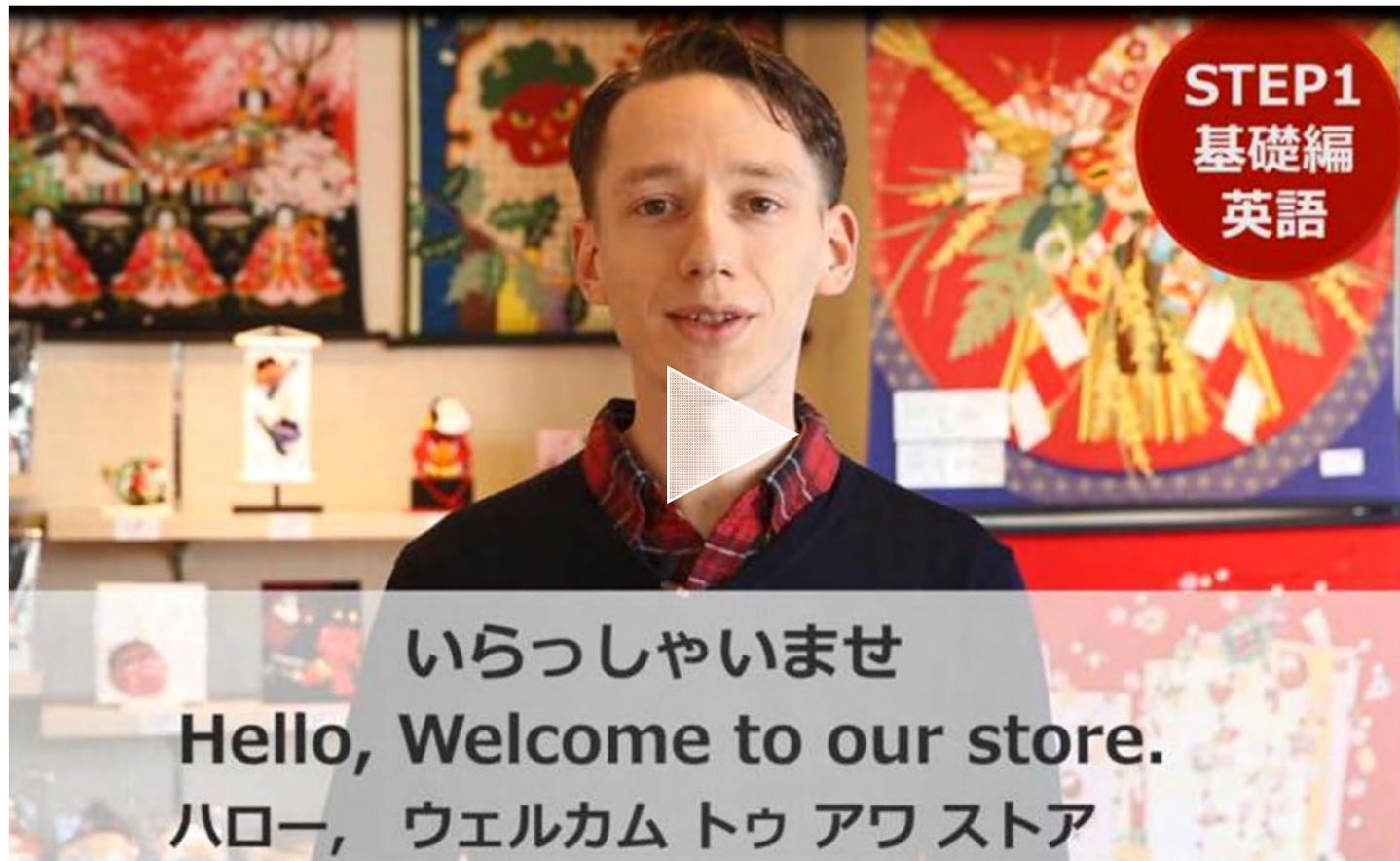


カリキュラム

- 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

A poster for a study meeting titled 'ようこそことば勉強会' (Welcome Phrase Study Meeting). The poster is red and white with black text. At the top, it says '東京オリンピック・パラリンピック開催1000日前!' (1000 days before the Tokyo Olympics and Paralympics!). Below the title, there is a paragraph of introductory text. The poster is divided into two main sections: '勉強会概要' (Study Meeting Details) and 'プログラム' (Program). The '概要' section lists the date (October 24th, Friday, 16:00-17:00), location (Saitama Tourist Association), and a limit of 30 participants. The 'プログラム' section lists five chapters: 1. Foreign traveler service points, 2. Welcome phrase tips, 3. English points and 10 phrases, 4. Chinese points and 10 phrases, 5. Korean points and 10 phrases. There is a small illustration of two people talking on the right side of the program section.

接客コミュニケーションの多言語対応



STEP1
基礎編
英語

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



Japan.
Shopping!

多言語対応協議会
小売プロジェクトチーム

お店で使える表現がいっぱい！
ようこそことば 英、中、韓
STEP1 基礎編



小売業の多言語対応の 3ステップ

STEP
1

歓迎の気持ちを伝えよう

どんな多言語対応より大切なのは、笑顔と日本語の挨拶です。
外国語能力は関係ありません。苦手意識や恥ずかしい気持ちなど
心のバリア解消がポイントです。

STEP
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わかりやすく表示してお
けば、ゲストも販売員も余計なストレスがなくなります。
事前準備がポイントです。

STEP
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背景などが伝われば、さらに魅力が高まります。
ITツールも味方です。言葉を交わせれば、より楽しんでもらえます。
売場や商品ごとの工夫がポイントです。

接客コミュニケーションの多言語対応

団体や小売店が小売業用語を、PTが設置する多言語辞書DBに集約。

これを各種翻訳アプリに反映することで、小売店店頭で使いやすく精度の高いアプリを実現。



多言語対応の周知

- 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



多数の事業者・従業員の活用をめざして

多言語対応の周知



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

小売における多言語対応のルールやツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客強化を進めてまいります。

[WATCH VIDEO](#)

新着情報 [MORE](#)

2018年09月03日 [更新情報](#) 小売業のための多言語対応の手引きリーフレットを掲載しました。

2017年11月17日 [イベント](#) 小売プロジェクトチーム第2回会議が実施されました。

2017年08月31日 [イベント](#) 小売プロジェクトチーム第1回会議が実施されました。

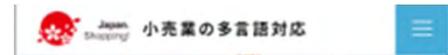


本プロジェクトチームではオリンピック・パラリンピックに向けた小売業の多言語対応力向上を目指します。

1 **接客コミュニケーション**
笑顔と多言語のあいさつで訪日ゲストをお迎えし楽しい買い物を過ごしていただくための基本的な笑顔と多言語の挨拶情報を提供します。

2 **店頭表示**
訪日ゲストの来店から購買時といった来店中買い物を行う際に不可欠な多言語情報を店内・店外に掲示できるように支援します。

3 **商品情報**
訪日ゲストに安心・安全に日本の商品を購入いただくために、多様な商品情報を多言語で整備し提供します。



小売における多言語対応のルールやツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客強化を進めてまいります。

[WATCH VIDEO](#)

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

新着情報

2018年09月03日 [更新情報](#) 小売業のための多言語対応の手引きリーフレットを掲載しました。

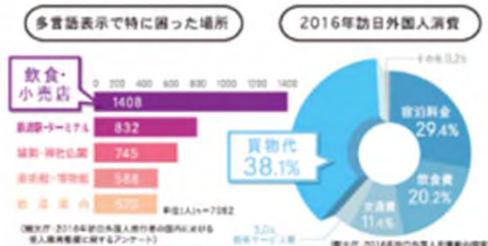
2017年11月17日 [イベント](#)

多言語対応の周知

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

- ☑ 訪日外国人が利用する機会が多く、そこでの消費額も多い
小売業界において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。



小売業の多言語対応の 3ステップ

STEP 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話しすることです。
外国語能力は関係ありません。苦手意識や恥ずかしい気持ちを
捨てて、心のバリアを解消することがポイントです。

STEP 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。

STEP 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背景などを伝えることで、さらに日本での
ショッピングの魅力が高まります。言葉を変えれば、より楽しん
でもらえます。翻訳アプリなどのITツールも味方です。先場や商品
ごとに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。

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>

多言語対応協議会小売プロジェクトチームでは、小売
における多言語対応の3つの領域（接客コミュニケーション、
店頭表示、商品情報）での統一ルールの策定や
ツールづくりを行い、訪日ゲストの皆さんへのおもてなし
向上の取組を積極的に進めてまいります。

多言語対応協議会
小売プロジェクトチーム

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
以下の情報やツールなどのノウハウを提供します

多言語対応全般のルールやノウハウ

小売業界全体でノウハウを共有して
レベルアップを目指しましょう。

- ・多言語対応に関するルール
- ・先進的な取組みの参考事例
- ・小売業でよく使う用語の対訳表
- ・多言語の選訳コールセンター



1 接客・コミュニケーションに使えるツール

様々なツールを活用して、歓迎と感謝の気持ちを
伝え、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等翻訳アプリ



2 店頭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
- ・店頭入口に掲出する表示例文、ピクトグラム
- ・レジ付近に掲出する表示例文、ピクトグラム



3 商品の説明に使えるツール

多様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
お求めいただけます。

- ・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
表示例文、サイン



マンガデザインについて

「多言語対応」という課題に対して、最先端の塑性的芸術で解決する



無言語対応

Non-verbal is World Wide.

日本のオリジナル文化マンガ



欧米文化のグラフィックデザイン



マンガデザイン

マンガデザインについて



多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム

マンガデザイン展 開催決定！

2018年5月～6月 @大阪 あべのハルカス

2018年7月～8月 @シンガポール日本大使館JCC内



文化庁



東京スカイツリー

市民・事業者
みんなでおもてなし！

