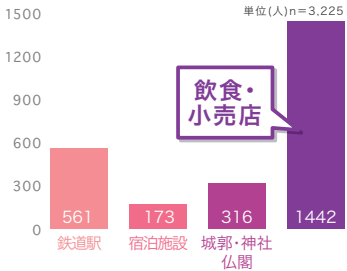


# 2020年に向けて小売業界が 取り組みたい多言語対応

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

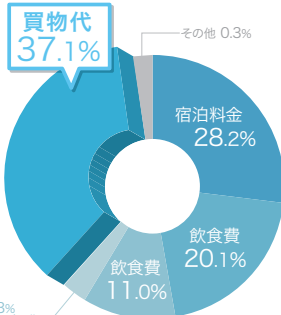
- ✓ 小売店は訪日ゲストが利用する機会が多く、消費額も多いため、多言語対応の重要性は、年々高まっています。
- ✓ ノウハウを習得し、できることから対応を始めましょう。

多言語表示・コミュニケーションで  
困った場所



(観光庁：平成29年度訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート) <一部抜粋>

2017年訪日外国人消費



(観光庁：2017年訪日外国人消費動向調査) <一部抜粋>

## 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迎えすることです。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、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

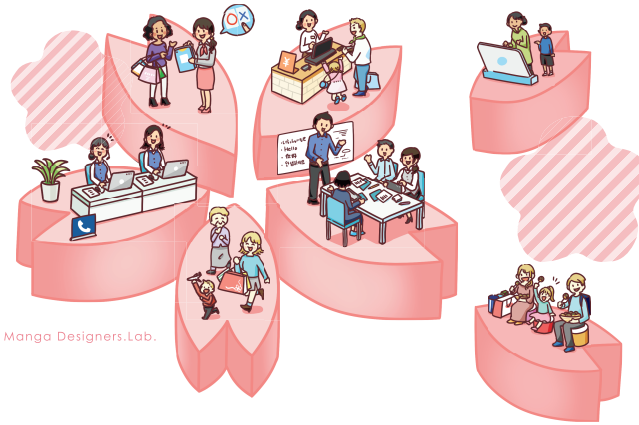
### 魅力を伝え、買物を楽しんでもらおう

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。言葉を交わせば、よりショッピングを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。売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 Vol.2



Manga Designers.Lab.



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、小売分野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 多言語対応の基本的な考え方

## 多言語対応の3分野

小売業においては、以下の3分野の多言語対応が必要です。販売方法・業態により3分野の重要度が異なるため、各小売店が必要性に応じて実施してください。

### 1 接客・コミュニケーション



様々なツールを活用して、  
歓迎と感謝の気持ちを伝えましょう。  
楽しみながら訪日ゲストとの  
コミュニケーションを  
レベルアップしましょう。

### 2 店頭表示

ご来店からご購入までに  
必要な情報を  
わかりやすく表示しましょう。



### 3 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  
お求めいただきます。

## “店頭表示に使える多言語接客用語・フレーズ”

国内初の小売業界に特化した接客用語検索サービス!

訪日ゲストへの接客現場で利用頻度の高い約2万の用語・フレーズを公式サイトにて無料公開しました。ブランドリスト・商品カテゴリなど小売現場でよく使われる用語・フレーズが検索・利用できます。

公式サイトで  
無料公開



# Point 01 接客コミュニケーション

笑顔と簡単な英語・中国語・韓国語での接客で訪日ゲストをお迎えし、素敵なお買物体験のご提供を目指します。

# Point 02 店頭表示

来店～購買時に不可欠な情報を多言語やピクトグラムで表示し、快適な買物環境のご提供を目指します。

# Point 03 商品情報

商品メーカーが公式で発信する多言語商品情報を訪日ゲストへ提供し、日本の商品を安心して購入し安全にご利用いただくことを目指します。

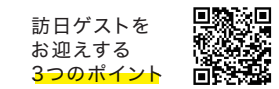
## お店で使える表現がいっぱい！ ようこそことば 英・中・韓

基本的な接客用語を「ようこそことば」と命名し、外国語の覚えやすい表現に翻訳しました。誰でも簡単に練習できるよう動画教材も公開しています。

1	いらっしゃいませ Hello, Welcome to our store. ハロー、ウェルカム トゥ アウストア 您好，欢迎光临。 ニン ハオ ホアン イン グアンリン 어서 오세요. オソ オセヨ	4	かしこまりました All right. オールライト 好的，明白了。 ハオダ ミンバイ ラ 네, 알겠습니다. ネ アルゲッスムニダ
2	何をお探ですか？ May I help you? メイアイ ヘルプ ユー？ 您想买什么？ ニン シャン マイ シェン マ 무엇을 찾으십니까？ ムオスル チャズ シムニカ	5	ありがとうございます。 またお越しくさいます Thank you very much. We hope to see you again. サンキュー ヴェリー マッチ ウィホーブ トゥ シーユー アゲイン 谢谢 欢迎再次光临。 ツイエシエ ホアンイン ギイツー グアンリン 감사합니다. 또 오세요. カムサハムニダ ト オセヨ
3	はい、そうです。いいえ、違います。 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 是的/不是 シーダ/ブー シー 무엇을 찾으십니까？ ネ、マッスムニダ/アニコ、アナムニダ		

分かりやすい動画も公開中！

イントロダクション (2分)  
訪日ゲストをお迎えする3つのポイント

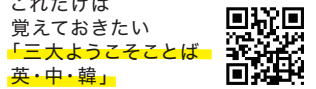


## Point!

「いらっしゃいませ」と「ありがとうございます」はまず、日本語でお声がけし、「ようこそことば」も使ってみましょう。

※実践編、対応編も公式サイトにて公開しています。

基礎編 (2分)  
これだけは覚えておきたい「三大ようこそことば 英・中・韓」



## 店頭に掲出を推奨する表示

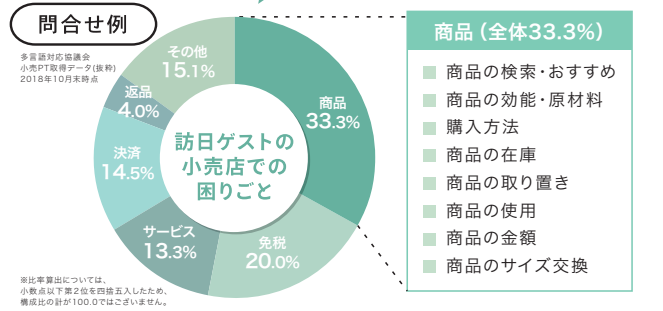
- ① 「店舗入口」「店内」「レジ周辺」の3つのシーン別に訪日ゲストの関心度に合わせて表示します。
- ② ピクトグラムまたは文字(日英併記)による表示が基本です。
- ③ 全国共通で推奨項目を表示しゲストの利便性を高めるとともに、各店独自サービスがある場合には、追加表示します。

## 店舗入口の推奨表示例

推奨項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 歓迎表示</li> <li>■ QRコード</li> <li>■ 営業時間</li> <li>■ 休業日</li> <li>■ 免税店表示</li> <li>■ 取扱カード</li> <li>■ Wi-Fi環境</li> </ul>
任意項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サービスに応じた表示</li> </ul>

※免税、Wi-Fi、手荷物預かりなどのサービスを取り扱う場合は、各所管機関・団体に必要な申請を行った上で桜マークを基調としたロゴマークを掲示するように努めてください。

小売プロジェクトチームでは多言語通訳コールセンターを施行し、小売店での訪日ゲストの声を基に店頭表示を作成しております。



## 商品情報を多言語で表示！ 多言語商品情報アプリ (Mulpi)

無料アプリ  
※費用は一切かかりません

▼Mulpi(マルピ)とは▼  
多言語商品情報提供サービスのスマートフォン専用アプリケーションです。  
※作成元：流通システム開発センター

商品のバーコードを専用のスマートフォンアプリ「Mulpi」でスキャン  
メーカー名、商品名、商品画像を表示

商品カテゴリ情報を多言語で表示  
(英語、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場合は、詳細情報(商品の特徴など)を表示

## Mulpiの活用シーン (イメージ)

- Point 1 1 おすすめの商品をスキャン
  - ・お客様への提案に
- Point 2 2 お客様にアプリをご紹介します
  - ・お土産や旅行中に使う商品の確認に
  - ・買い物リストの最終確認に
  - ・帰国後の使用方法の確認に

## “小売PT公認サービス「はなして翻訳 for Biz」”

「音声翻訳、定型文、オペレーター通訳」を使い分けられる『統合型通訳サービス』。訪日ゲスト対応の即戦力となる頻出フレーズ・用語※も収録済み！  
※頻出フレーズ・用語は英語・中国語・韓国語のみ  
提供：株式会社NTTドコモ  
<http://honyaku.idc.nttdocomo.co.jp/hanasitebiz.html>



## “多言語通訳コールセンターのご案内”

対象：日本全国の小売店  
利用期間：2017年10月1日～2020年3月31日  
営業時間：24時間  
通訳言語：日本語⇄英語、中国語(北京語)、韓国語  
利用料金：試行のため無料  
申し込み：<https://jsto.or.jp/for-stores/info-171001/>



## “多言語商品情報アプリ「Mulpi」”

- 製・配・販連携協議会・多言語商品情報プロジェクトが提供する訪日外国人向けアプリです。
- 商品メーカー発信の正しい商品情報が提供されることが最大の特徴です。  
<http://www.dsri.jp/forum/pro.html>
- 多言語商品情報アプリ「Mulpi」(無料アプリ)のダウンロードは、App Store (iOS版)か、Google Playストア(Android版)で、Mulpiと検索！

ダウンロードはこちらから▶

