

2018年12月20日
小売プロジェクトチーム

目的：全国の小売業者の迅速かつ効率的な多言語対応を推進することで、お買い物時の訪日ゲストの不便解消、満足度向上を実現。

■発行者

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

■対象店舗

全国の小売業者（業種・業態、面積、取扱品目の多寡を問わず全て対象）

■対象となるお客様

日本のお買い物環境や文化・風習に不慣れな訪日外国人、居住外国人のお客様

■対応レベル

最低限取り組むべき基本的レベル

■対応言語

日本語、英語及びピクトグラムを基本とする（中国語、韓国語については、一部対象）

■位置づけ

小売業界の自主的ガイドライン

■他の関連するガイドライン

巻末にて紹介

「小売業の多言語対応ガイドライン」の特徴、他のガイドラインとの関係

■ おもてなしにつながるガイドライン

訪日ゲストの視点、意見を反映して作成
サインなどのハード面の対応 + 人的対応などのソフト面の対応

■ 実用的なガイドライン

迅速かつ効率的に活用できるようシンプルで、わかりやすく作成
ワンストップ対応のために、参考ガイドライン等も紹介
必要なツールを、公式WEBサイトで無料公開

■ 小売業の知恵を集め、今後も進化するガイドライン

商品や業態の変化が著しい特性を踏まえ、今後も更新
先行企業、海外事例、業界団体のノウハウを収集
利用者（小売業）の意見、知恵を集約して更新

■ 他のガイドライン等との関係

他のガイドラインで取扱がない、小売業独自の内容を掲載
小売業が参照すべき1 2のガイドライン等を巻末で紹介



統一的、広範囲で対応することで、ゲストの利便性向上と、
小売業の負担軽減、生産性向上を図る。

※参考事例：平昌2018冬季オリンピック・パラリンピックにおける、飲食店の統一サインの例（右上）

小売業の多言語対応の3分野

3分野における対応のポイントや、活用可能なツールを紹介

接客・コミュニケーション

接客対応

- ①日本語と笑顔でお迎え
- ②相手国の言葉で挨拶
(ようこそことばの活用)
- ③ツールの活用

コミュニケーションツール

接客用語・フレーズ検索

■店頭補助ツールイメージ

接客対訳表 (基本パターン)

| | |
|---------|---------|
| はい。Yes. | いいえ。No. |
| 是的。是。 | 不。 |
| 네. | 아니요. |

私は外国語ができないので、この対訳表を使います。ご覧いただけますか？
Since I cannot speak other languages, I would like to use this sheet. Could you please take a look?
因为我不會說外語，所以使用這個翻譯對照表。您能看一下嗎？
因為我不會說外語，所以使用這個翻譯對照表。您能看一下嗎？
저는 외국어를 할 수 없으므로 이 대역표를 사용하겠습니다. 보실 수 있으신가요?

電話の通訳サービスがございます。何語の通訳をご希望ですか？
We have a telephone language interpretation service. What language do you prefer?
我們有電話口譯服務。您希望的语言是哪種呢？
我們有電話口譯服務。您希望的语言是哪種呢？
전화 통역 서비스가 있습니다. 어떤 언어 통역을 희망하십니까?

English 英語
中文 中国語
한국어 韓国語

店頭表示

情報表示の3シーン

- ①店舗入口
- ②店内
- ③レジ周辺

表示方法 (基本)

日本語、英語 + ピクトグラム

■表示イメージ

Japan. Shopping!



Open 10:00 am
Close 8:30 pm

TAX FREE
Over ¥5,000



Wi-Fi



ATM



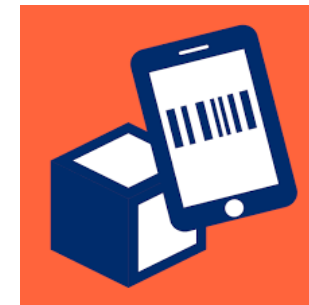
商品情報

基本情報の表記

カテゴリー + 価格を
多言語表記

Mulpi (マルピ) の紹介

多言語商品情報提供アプリ
※バーコードを
スキャンすると表示



今後の取組と課題

■ 本日（平成30年12月20日）

ガイドライン（1版）の公開

（第8回多言語対応協議会、多言語対応・ICTフォーラム、公式WEBサイト）

■ 本日以降

①小売PTに参加する各小売業団体を通じた説明会、セミナー等を実施

・対象：小売店・商店街、民間企業など

・内容：ガイドラインの説明、利活用時のルール説明、具体的なツール等の配布・模擬セミナーの実施など

・予定（例）

小売業の多言語対応フォーラム（東京2020応援プログラム）

実施日：1月29日 場所：赤坂区民センター 主催：ジャパンショッピングツーリズム協会

②各行政機関を通じたガイドラインの周知

・対象：国、地方自治体、観光協会、商工会議所、商工会、商店街、業界団体など

・内容：ガイドラインの説明、推進方法のアドバイスなど

③モデル商店街・モデル店舗を設置（巣鴨商店街、東京タワー（予定））

モデル店舗において3分野のツール等を導入。

実施事例の共有、ツール等の改善に反映

■ 課題

限られた期間でのスピーディな利活用促進

今後の利活用推進にあたっての運営体制、運営原資の確保

ガイドラインの内容充実、訪日ゲスト視点にたった内容の精度向上

2020年以降のガイドライン管理・維持体制の確立