

多言語対応・ICT化推進フォーラム

「東京2020大会に向けた小売業の多言語対応」

講師：一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 代表理事 事務局長 新津 研一氏

「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」により、多言語対応の取組事例を広く共有・発信するための「多言語対応・ICT化推進フォーラム」が12月20日に開催され、ジャパンショッピングツーリズム協会による、「東京2020大会に向けた小売業の多言語対応」セミナーが行われました。

ジャパンショッピングツーリズム協会（JSTO）は、ショッピングを軸とした訪日ゲストの受入環境を向上し、日本の魅力を世界に紹介する活動を行う団体です。代表理事 事務局長 新津 研一氏の講演では、小売業の多言語対応に取り組む「小売プロジェクトチームの紹介」と「第8回多言語対応協議会」で発表された「小売業の多言語対応ガイドライン」の紹介、さらに2020年に向けての意気込みが発表されました。

最初に新津氏は、改善すべき点と参考にするべき点として、平昌オリンピック・パラリンピックで目にした事例を紹介しました。新津氏はソウルの駅のおみやげ店のごま油の写真を示して「値段だけしか理解できず、何の商品か理解不能になっていた」と話し、日本国内の小売店も同じ状況にあると指摘しました。平昌市内の飲食店の例では、全ての店頭で代表的なメニュー写真を3つの言語で紹介した看板があり、「世界中から訪れる外国人が利用できた」と話しました。さらに「大会オリンピックのマスコットを置くことやステッカーを貼っておくだけでもおもてなしの気持ちを伝える事ができるので、こうした点を考慮して店舗表示用ツールを準備した」と話し、こうしたツールは全てインターネットからダウンロードできる体制も整えられました。

ガイドラインの作成を担当した「小売プロジェクトチーム」では、2017年の発足以降、多言語対応統一ルール作りを進め、全国の小売業者が迅速かつ効率的に多言語対応を進めるための手引きとなる内容が網羅されました。

新津氏は統一ルールにおける多言語対応の基本的な考え方として、1.接客コミュニケーション、2.店頭表示、3.商品情報の3分野を挙げ、それぞれの分野のガイドライン作成を担当したリーダーがチームカラーとなる青色、緑色、黄色の帽子を被って登壇してポイント紹介を行いました。

接客コミュニケーション分野では、外国人対応では外国語を覚えなければならないと、ハードルが高くなりがちである点を改善するために、日本語と笑顔でお迎えしようという事に重点がおかれしました。子どもから高齢者まで、全員が笑顔でゲストを迎えることで喜ばれると話し、笑顔でお迎えするためのツールを準備しました。また「いらっしゃいませ」のような基本的な接客外国語を「ようこそ言葉（英・中・韓）」と命名し、練習用の動画教材も準備しました。店頭表示分野では、ショッピングに欠かせない情報をピクトグラムで表示する店頭用のステッカーを準備しました。ステッカーにはQRコードも表示し、網羅できない情報は自社サイトへ誘導することを推奨しています。商品情報分野ではICTの活用を推奨しました。日本は他国に比べて圧倒的に商品量が多く、店頭だけで商品情報を網羅するのは困難です。そのためにはICT活用が最適だと考え、商品情報を多言語表示するための無料アプリ「Mulp（マルピ）」を開発しました。またJSTOでは小売店用の接客用の用語集も無料提供し、さらに24時間対応の多言語通訳コールセンター（日英韓）も開設しました。新津氏は「これらの活動により、多言語対応の周知・広報を行っていききたい」と2020年に向けた意気込みを語りました。



