

2019年12月24日
小売プロジェクトチーム

2018年度：小売業の多言語対応ガイドラインを官民連携し、策定、公開。
2019年度：ガイドラインを周知・活用するも徹底不足。オリパラに向け、危機感。

■小売業の多言語対応ガイドラインの概要

発行者 多言語対応協議会小売プロジェクトチーム
日本小売業協会ら小売関連17団体のメンバー、行政8部局のオブザーバーで構成

対応レベル 最低限取り組むべき基本的レベル

位置づけ 小売業界の自主的ガイドライン

取組の3分野
①接客・コミュニケーション
②店頭表示
③商品説明

特徴
①おもてなしにつながるガイドライン
②実用的なガイドライン
③小売業の知恵を集め、今後も進化するガイドライン
④関連する他のガイドラインも集約して紹介

接客・コミュニケーション	店頭表示	商品情報
<p>接客対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>コミュニケーションツール</p> <p>接客用語・フレーズ検索</p> 	<p>情報表示の3シーン</p> <ul style="list-style-type: none"> ①店舗入口 ②店内 ③レジ周辺 <p>表示方法（基本）</p> <p>日本語、英語＋ピクトグラム</p> 	<p>基本情報の表記</p> <p>カテゴリ＋価格を多言語表記</p> <p>Mulpi（マルピ）の紹介</p> <p>多言語商品情報提供アプリ</p> 

「小売業の多言語対応ガイドライン」の周知徹底、活用

■公式ウェブサイトの開設、ノウハウの無料提供

日本小売業協会ウェブサイト内に公式サイトを開設。
ガイドライン、実施に必要なツール、セミナー案内を実施。
2018年1月から現在までに、約16千ユーザー、65千PVのアクセス。

■業界団体を通じたガイドラインの周知

日本小売業協会から加盟400団体・企業にガイドラインを郵送送付。
百貨店、ショッピングセンター、ボランタリーチェーンなど各団体において説明会、機関紙での告知を実施。

■行政事業等における活用

観光庁 小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査
→本ガイドラインの必要性、有効性を検証
東京都 TOKYOインバウンドセミナー・アドバイザー派遣事業
→セミナーでの周知、ガイドラインに沿った多言語対応を具体的にアドバイス実施
中小企業庁 商店街活性化・観光消費創出事業
→東北・九州の説明会において、ガイドラインを配布、説明

■セミナー、イベント、メディア取材を通じた広報

単独、連携により、全国において50回以上のインバウンドセミナー、4回のビジネス展示会で周知
ピクトグラム追加、公開時にプレスリリースを実施（10月） 60メディアに掲載



活用に向けた協業の広がり

民間企業、民間団体と連携したガイドライン活用の広がり

接客：公認サービスの提供

認定講師の育成

- ①セミナー講師を育成
- ②教材、ツールを提供



通訳・翻訳ICTツールの提供

- ①小売用語をインストール
- ②公認ツールとして格安提供



VoiceBiz

多言語音声翻訳アナウンスサービス
AmiVoice® TransGuide

表示：企業・団体との連携

専門的団体・企業との連携

店舗内装、装飾の専門家
印刷企業、決済団体など

ピクトグラムの作成、配布

地域、業界オリジナル版の
作成、配布
販売促進と連携した配布を
計画中



商品情報：利用の促進

中国人ゲストへの広告

人気インフルエンサーを活用し、利用促進
(85万PV)



今後の取組と課題

■ ガイドライン（2版）の公開 本日（2019年12月24日）

- ・ピクトグラムの追加（宅配サービス、禁止条項、免税手順説明など）
- ・消費税率改定等への対応（免税表示、キャッシュレスポイント還元表記などの追加）
- ・データの更新、追加（意識調査結果の掲載など）

■ 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
- ②各行政機関を通じたガイドラインの周知
- ③販売促進との連携、地域での取り組みとの連携によるピクトグラム掲出の促進
観光庁2020特別キャンペーンとの連動
Tokyoブランドとの連動検討

■ 課題（オリンピック・パラリンピック大会開催に向けて活用不足は危機的状況）

- ① **開催地域での「ハード」（ピクトグラム掲出）と、「ソフト」（接客コミュニケーション教育）を早急に徹底**
 - 関係省庁、自治体、商店街、有力企業における責任者・担当者の理解と具体化が必要
 - 補助事業、促進事業などの実施時におけるガイドライン活用の明示
- ② **食物販、飲食店における多言語対応ガイドラインの必要性**
商業施設、商店街では、小売業と飲食業に垣根がなく、一体的な運用が必要。
商業施設・商店街内の飲食店・食物販コーナーでの対言語対応指針の要望あり。