小売プロジェクトチームの活動

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



「小売業の多言語対応ガイドライン」の周知徹底、活用

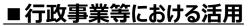
■公式ウェブサイトの開設、ノウハウの無料提供

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。



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。