

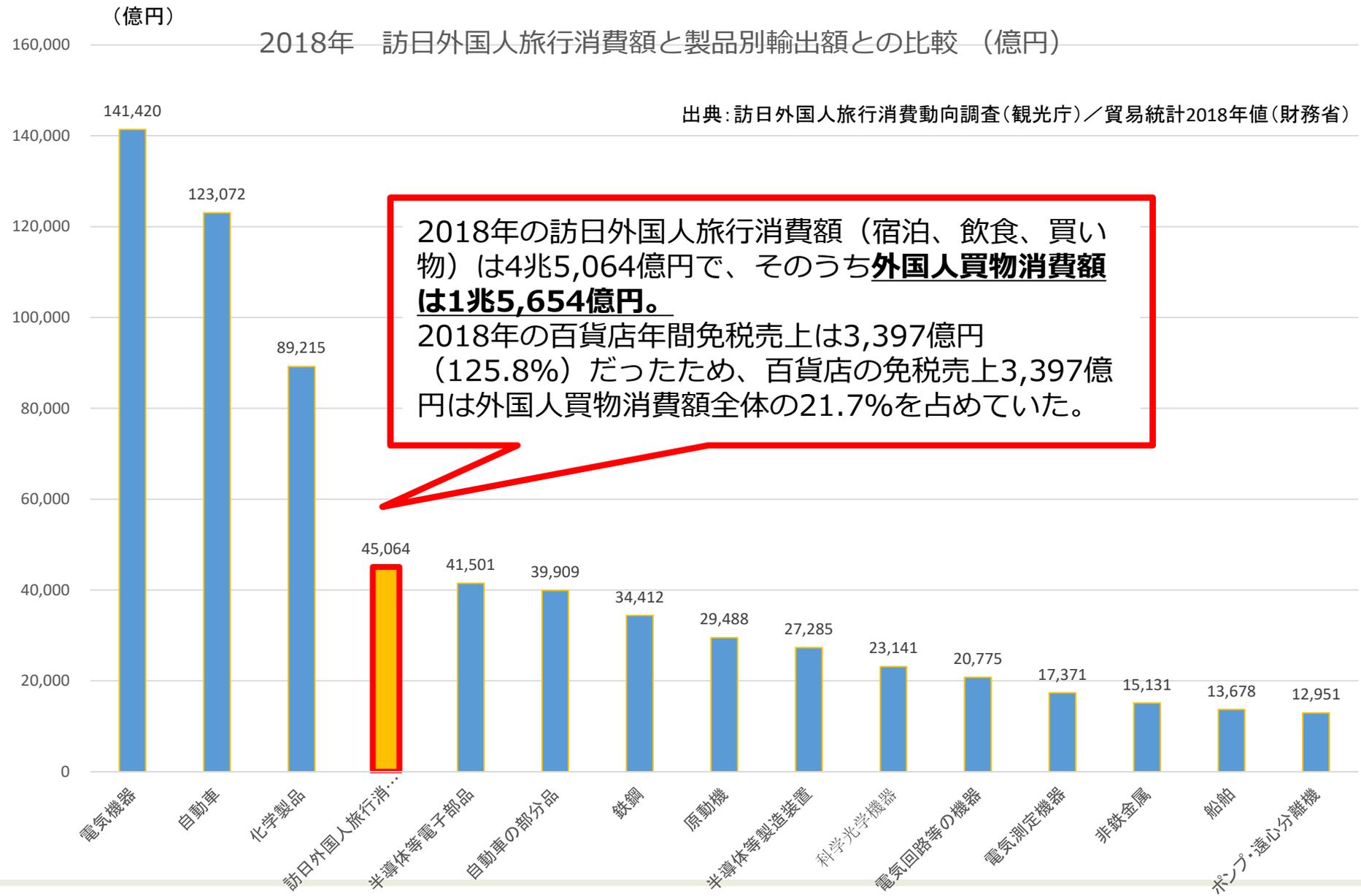
～『多言語対応・ICT化推進フォーラム』～

日本百貨店協会インバウンド推進委員会 受入環境整備「多言語対応」への取組み状況について

2019年12月24日

一般社団法人日本百貨店協会
企画グループ副主幹 宇川優美

1. インバウンド経済の位置づけ



2. 受入環境整備への取組み

(例) 2017年/NTTドコモ様
【はなして翻訳 for Biz】の実証実験

売り上げ微増も 訪日客消費は鈍化

率

16
1.4%
61.6
1.0
1.8
2.2
0.2
0.6
1.9
3.1
7.9
0.4

「このブランドはどこで買えないこともあり、にありますか?」。松屋 購入意欲がある外国人を銀座店(東京・中央)の 逃してしまおうともあつて、正面受付、台湾の訪日客 た(松屋の服部部長)。女性が訪れると、受付の 顧客戦略担当部長)。日本人接客員はおもむろ そこで5月、店内に約60台のタブレットやスマートフォンに翻訳機能を搭載。日本百貨店協会(東京)が、自動的 に日京・中央 が監修し、日本語に翻訳。接客員が日貨店特有の言い回しなど本語で「ほかに何かあり を正確に翻訳するデータですか」と尋ねると、中 が登録される。接客員は国語に交換された。「す 言葉を気にせずに、よりく便利ね」。女性は満 手厚い接客に専念できる 足げに笑って、店内へと ようになったという。

松屋銀座店は売上高の 平均額(18年度)は44億約2割を訪日客による免 円と17年度比で19・7% 売上高が占める。英語 増えたが、17年度 62・ や中国語などを多少話せ (9%増)より伸び率は大 接客員はいるが、「細 幅に下がった。中国経済 がいや取りになると対 の成長鈍化で訪日中国人

18年度百貨店調査

日経MJが実施した2018年度の百貨店調査は全国の百貨店売上高が既存店ベースで17年度比0・2%増となった。2年連続のプラスだが、ほぼ横ばいの水準だ。主力の衣料品販売は低迷続きで、頼みの訪日客消費も伸びが鈍化。富裕層は高額でも自分好みの商品を吟味する傾向が強まる。大手各社はデジタル機器の導入などで現場の負担を軽減する一方、販売員がきめ細かい接客に集中できる仕組み作りにも動く。

(調査の詳細を2、3面に)

2019年8月14日
日経MJより

突破口はデジタル接客

タブレット翻訳で案内 松屋銀座



タブレットを使って台湾からの観光客を接客するスタッフ (松屋銀座店)

玉川高島屋はAI放送

客の購買力は落ち込みつつ 店の強みである接客がよ のが高島屋だ。7月末、 である。 重要になってきた。 た、少子化などを背 たスマホのチャットボツ

一方で国内客を含めた 景にした人材不足で現場 ト(自動対話システム) 客単価が増えた店舗は1 景にした人材不足で現場 ト(自動対話システム) ・1%に及ぶ。従来はあ の負担は増すばかり。そ による案内サービスを開 らかじめ決めた「指名買 各社は、デジタルサ 始。店内の案内板に指示 い「や値」の感のある商 ービスの導入で接客に集 したQRコードをスマホ 品を買い求める傾向が強 中できる環境づくりにも 動 かったが、納得感があれ 出た。 館内の案内に人を介さ 例えは「化粧品」と外

3. 多言語対応協議会小売PT/「ようこそことば」の重要性

2019年5月16日 免税制度改正説明会「幹事店事例報告」の資料抜粋

- まだ改善すべきところがある。
 - 商品の品揃えがよかった。
 - 品揃えがよかった。
 - いい買い物できた。
 - 全体的にはいい感じ。
 - 大体満足。
 - **接客態度がよかった。**
 - **コミュニケーションが大変だった。**
 - 商品の品質がよかった。
 - いい買い物できた。店員さんが丁寧に対応してくれた。
 - いろんなブランドが揃っていた。商品の品質がよかった。
 - いろんなブランドが揃っていた。接客態度がよかった。だけど品切れになったことがある。店員さんが中国語をしゃべれなかった。
 - いろんなブランドが揃っていた。本格的なセールがあった。
 - お店がいっぱいあって買い物便利だけど、支払いはちょっと不便だった。
 - キャンペーンセールが多かった。清潔感があった。接客態度がよかった。商品の値段が少し高かった。全体的にはいい感じだった。
 - キャンペーンセールが多かった。泊まるホテルに近くて便利。商品の品揃えがよかった。満足だった。
 - きれいで清潔感があった。好き。
 - ここでのショッピングの体験がよかったと思うけど、欲しかった品物は買えなかった。ことばは通じなかったが、店員さんの接客態度がとてもよかった。
 - ことばは通じなくて、コミュニケーションがスムーズに取れなかった。ほかはよかった。
 - このデパートを気に入った。店員さんが熱心に対応してくれた。商品の品揃えがよかった。キャンペーンセールが多かった。とてもよかった。
 - この店がすべてよかった。店内に清潔感があった。店員さんが熱心に
- 対応してくれた。商品の品揃えがよかった。ホテルに近くて便利。満足でした。
 - この店のロコミがよかった。キャンペーンセールが多かった。商品の品揃えがよかった。接客態度がよかった。値段がちよっと高かった。全体的にはいい感じ。
 - この店のロコミがよかった。商品の品揃えが豊富だった。清潔感があった。ただ一部の商品が少し高かった。
 - この店のロコミがよかった。接客態度がよかった。清潔感があった。キャンペーンセールが多かった。全体的にはいい感じ。
 - この店のロコミがよかった。店員さんが丁寧に対応してくれた。商品の品揃えがよかった。とても満足でした。
 - すべてよかった。ただ品切れになることが多かった。
 - ネットで調べたのとあまり変わらなかったけど、中国人に冷たかったのは残念だった。
 - もっとセールとかあればいいなあ。
 - わざわざ買いに行った商品がまさか品切れになった。
 - 客数が多かった。商品の並び方が微妙。同じ商品の値段が国内と比べてたらそこまで安くなかった。
 - 現金支払いしかなかったので、ちょっと大変だった。
 - 商品はよかったけど接客態度は悪かった。
 - 税金が高すぎる。
 - 対応がよかった。商品の並び方がきれいだった。ことばは通じなかったが、いいと思うよ。
 - 店員さんが熱心に対応してくれた。商品の品揃えがよかった。値段がリーズナブル。ホテルに近かった。満足でした。
 - 店員さんの接客態度がとてもよかった。
 - 熱心に対応してくれた。ロコミがよかった。ホテルに近くて便利。店員さんの対応がよかった。満足でした。
 - 本物で保証付き。偽物はない。

外国人のお客様のネガティブコメントを共有して、百貨店が学ぶこと

● 流暢に話せるかどうかは問題ではない。

● 普段通り、笑顔で接客できればいい。

◆ 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PT

基本的な接客用語を「ようこそことば」と命名し3つのステップで勉強するプログラム

STEP1 基礎編 これだけは覚えてきたい「三大ようこそことば」

STEP2 実践編 ようこそ英語のポイント ようこそ英語①～⑩ 練習+対話シーン

STEP3 対応編 ようこそ英語⑪～⑳ 練習 ようこそ中国語⑪～⑳ 練習 ようこそ韓国語⑪～⑳ 練習

引き続き「三大ようこそことば」の周知・啓蒙活動を行ってまいります。