

小売業の多言語対応 ～事例と安全安心について～



2020オリンピック・パラリンピック東京大会に向けた
多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム
一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会
2020年12月



はじめに

1. **多言語対応ガイドライン**
2. **多言語対応ガイドラインの活用**
3. **安全安心について**



99.9%減
大会延期



今だからできること

変わらないこと
変わること



今だからできること

多言語対応の重要性
訪日ゲストの変化



はじめに

有識者27人へのインタビューから見えてきた3つのキーワード

デジタル

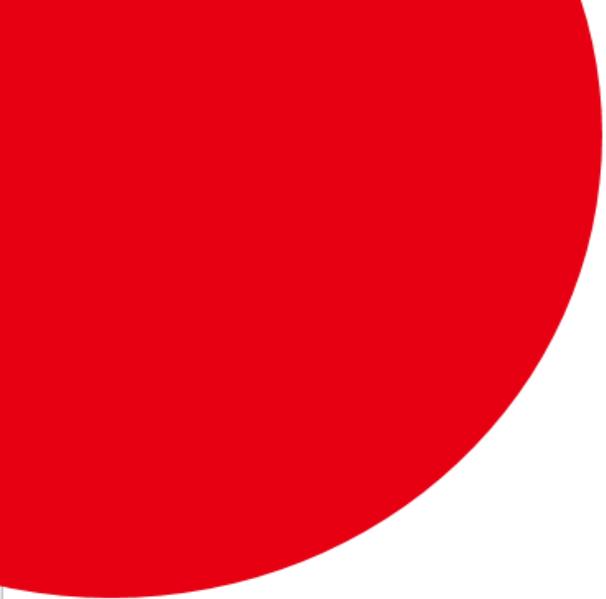
**巣ごもり→スマホ
交流の中心に
拠点フリー**

ローカル

**ローカルガイド
まち散歩
地方都市**

付加価値

**安心・安全
「移動」の価値
自分だけのテーマ**



1. 多言語対応ガイドライン

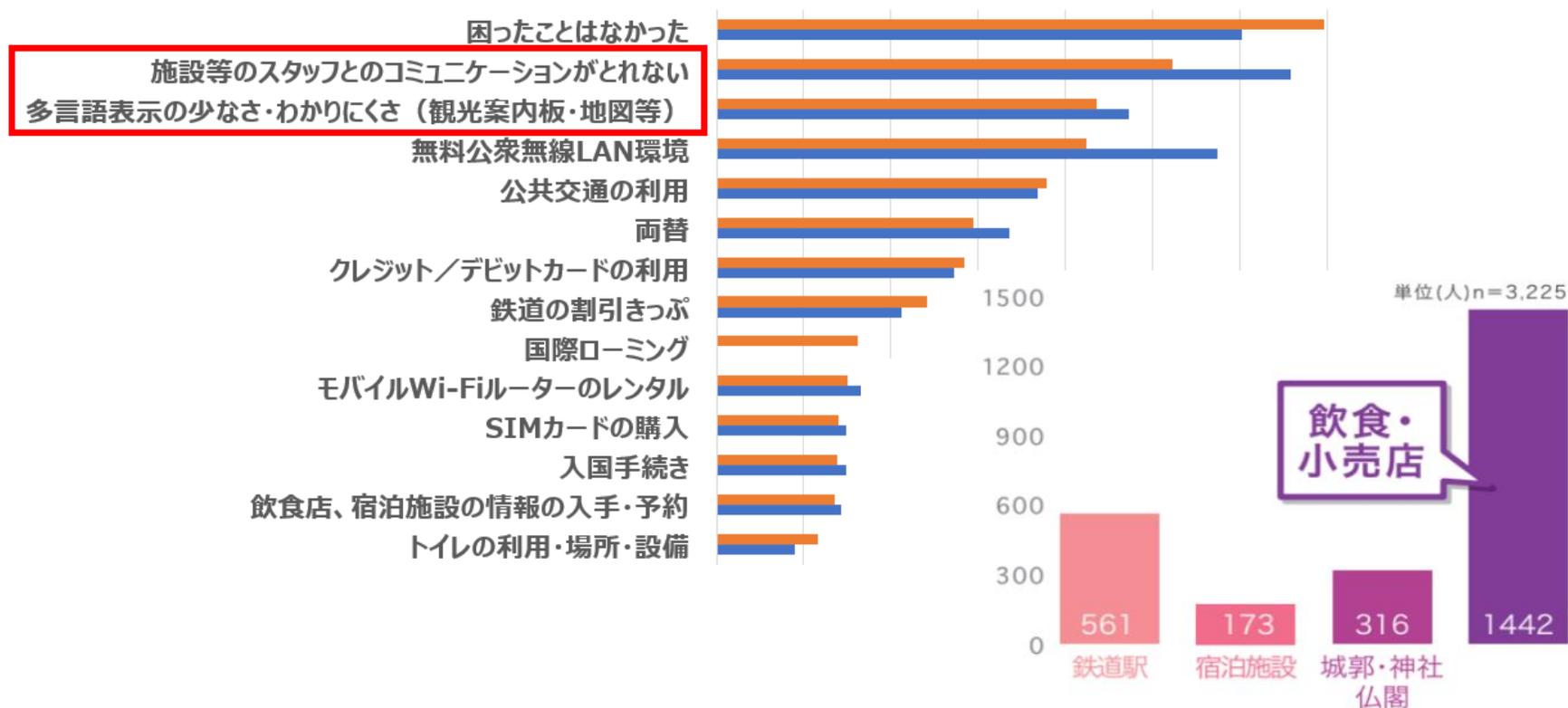


1. 多言語対応ガイドライン

【小売業・飲食業の多言語対応は大きな課題】

ホテルや観光案内所よりも接点数の多い小売業で、早急に改善に取り組もう！

訪日ゲストが旅行中に困ったこと



出典：「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果（観光庁H29年度）



1. 多言語対応ガイドライン

接客・コミュニケーションの事例

<悪い例>

逃げる
無視する
通訳を呼ぶ…



<良い例>

笑顔で「日本語」で話しかける
「いらっしゃいませ、ハロー」+「ニンハオ」



1. 多言語対応ガイドライン

店頭表示の事例



利用可能カード、業種も不明。
薬はよく聞かれるので手書き…

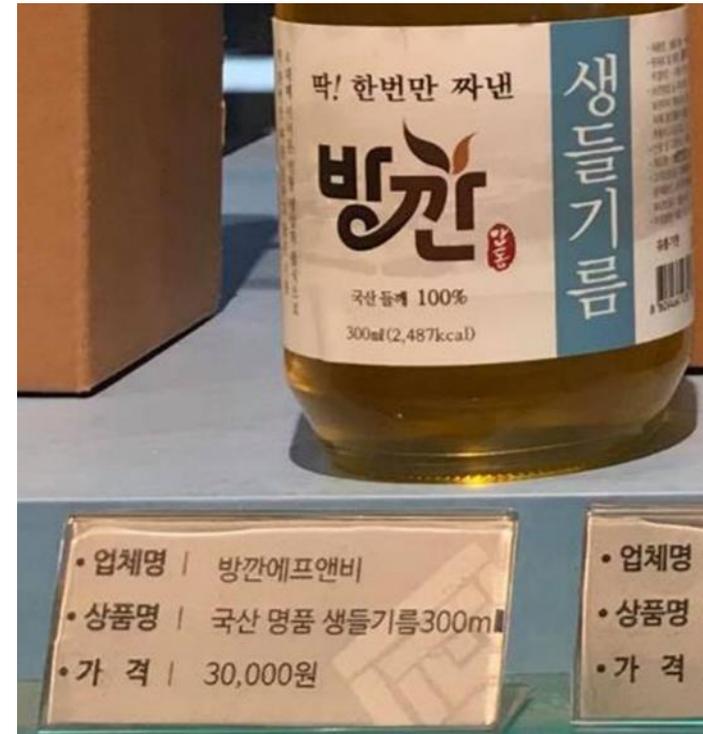


1. 多言語対応ガイドライン

商品説明の事例



大会開催後、あわてて、
3言語で品目を追加表示。
でも、変な日本語。

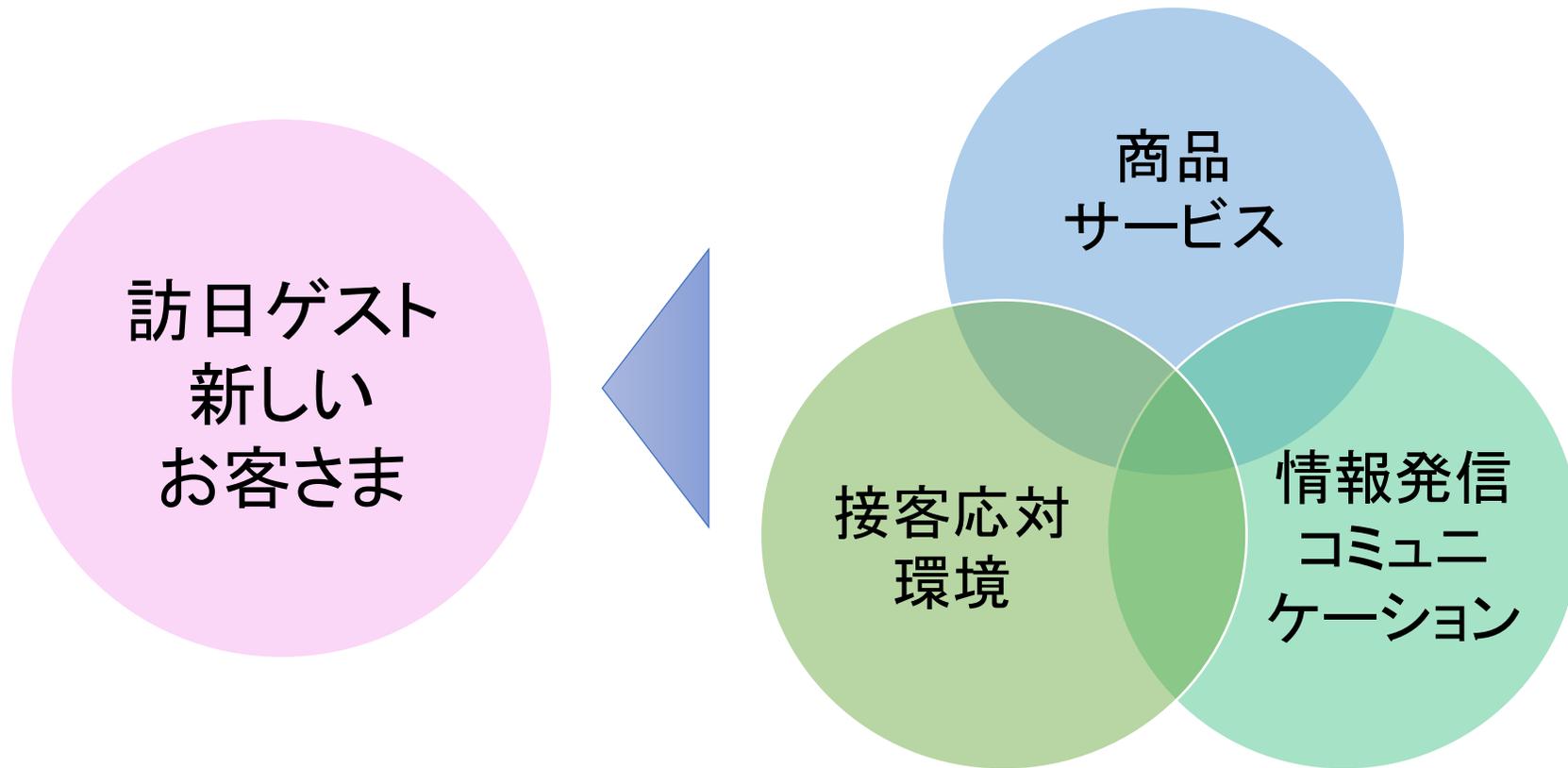


何の商品か、
いくらかわからない。



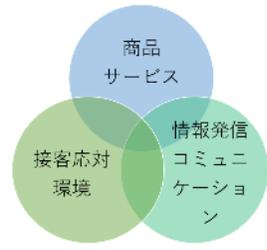
1. 多言語対応ガイドライン

訪日ゲスト対応の基本は、
訪日ゲストに喜んでいただける、良い商品・受入環境、情報を提供すること





1. 多言語対応ガイドライン



受入環境整備と情報発信のポイント
受入環境：4項目を整備し、伝わるように表示しよう
情報発信：ゲストの気持ちになろう。クチコミしてもらおう

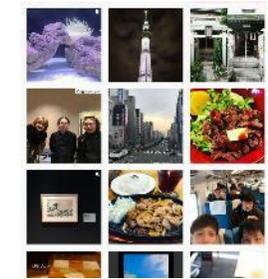
<受入環境の整備>

<情報発信>

- 言語対応 
- 決済 
- 免税店 
- Wi-Fi 

整備の前に
心のバリア解消

整備したら
表示しよう



街全体で
多言語発信の
量をふやそう

クチコミの
影響力大



1. 多言語対応ガイドライン

小売業の多言語対応ガイドライン（2018年12月完成。2019年第2版）
地域・業態を問わない全国統一表示でスムーズな対応を



オリパラ・訪日ゲスト対応の多言語対応
について、最低限取り組むべき
基本レベルのガイドライン

大手小売店から中小小売店まで
全国共通で標準化

POP、ツール等を無料公開、
誰でも利用可能で実践的



1. 多言語対応ガイドライン

小売業の多言語対応公式WEBサイトを公開。
ガイドライン、ツール、ノウハウを無料で提供。

The screenshot shows the website's interface. On the left is a navigation menu with items like 'Japan. Shopping! 小売業の多言語対応', '当サイトの使い方', '新着情報', '小売業の多言語対応の手引き', '法令・ガイドライン', and '小売PTとは'. Below the menu are buttons for '研修会のご案内', '事例のご紹介', and 'お問い合わせ'. The main content area has a header with the text: '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 小売における多言語対応のルールやツールづくりを行い、おもてなし向上の取組を進めてまいります。' Below this is a video player with a play button and a 'ようこそことば動画' button. The illustration depicts a retail store with various customers and staff, including a sign that says 'information'. At the bottom, there is a '新着情報' section with a date '2021.05.25' and a link 'お知らせ'. A logo for 'Japan. Shopping! Japan Shopping Tourism Organization' is also visible.

<https://welcome.japan-retail.or.jp>



1. 多言語対応ガイドライン

1. ガイドラインの位置づけ
2. 小売業の多言語対応の基本的な考え方

3. 接客・コミュニケーション

4. 店頭表示

5. 商品情報

6. 他のガイドライン等の活用



×

基本

実践



1. 多言語対応ガイドライン

接客・コミュニケーション

STEP 1 日本語と笑顔でお迎え



STEP 2 ようこそ言葉を学んで
外国語の挨拶で歓迎の気持ちを伝える

STEP 3 ツール活用、事前準備で
より詳しい情報・魅力を伝える





1. 多言語対応ガイドライン

接客・コミュニケーション

【セミナー・講習会の実施】

多言語対応セミナーの実施

おもてなし力向上「ようこそ言葉勉強会」の実施



認定講師による勉強会の様子（渋谷区内）



無料で継続学習できる動画教材

1. 多言語対応ガイドライン

店頭表示

① 3つのシーン別に表示

「店舗入口」 「店内」 「レジ周辺」
推奨項目 + 任意項目を表示

② ピクトグラム + 文字で掲出

日本語・英語併記を基本に、
状況に応じて必要言語を追記

③ 業界標準ピクトグラム利用

ガイドライン公式サイトで無料提供
法令・健康・安全の注意喚起は特に注意





1. 多言語対応ガイドライン

店頭表示

【共通ピクトグラムの作成・掲出】
地域、業種あわせた独自ステッカーの作成



無料公開されているピクトグラム



共通掲出のイメージ



1. 多言語対応ガイドラインと活用

商品情報

① 価格を数字で表記（税取扱も）

多言語対応できずとも対応可能

当店の価格は全て税込み価格です
The prices displayed on our shop are after tax
本店标示的价格均为含税价格 | 本店標示的價格均為含稅價格
본점의 가격은 모두 소비세 포함 가격입니다

② 商品内容がわかるか確認

訪日ゲスト視点でアイテムが分かるか

当店の価格は全て税抜価格です
The prices displayed on our shop are before tax
本店标示的价格均为不含税价格 | 本店標示的價格均為不含稅價格
본점의 가격은 모두 소비세 제외 가격입니다

③ ICTツールを活用

JANコードスキャンで商品詳細を閲覧可能





1. 多言語対応ガイドライン

商品情報





1. 多言語対応ガイドライン

6. 他のガイドライン等の活用

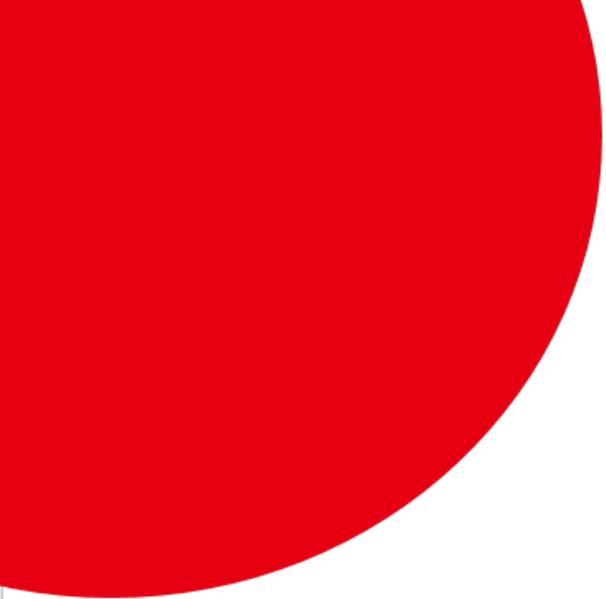
①小売業に関連する多言語ガイドラインを紹介

観光全般のガイドラインから、商品名の表記方法の参考まで

②基礎知識として学ぶべき順番で紹介

国の基準→緊急時対応→その他

- (1) 観光立国実現に向けた多言語対応の基本
- (2) 小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン Ver.1.0
- (3) 標準案内用図記号ガイドライン
- (4) 自然災害発生時の訪日外国人旅行者への
初動対応マニュアル策定ガイドライン
- (5) 外国人旅行者の安全確保のための災害時初動対応マニュアル
- (6) 国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針
- (7) 地図表示における多言語対応、固有名詞の多言語化
- (8) 文化財の英語解説
- (9) 東京ブランド「アイコン」TokyoTokyo Old meets New利用
- (10) 「工芸」英訳ガイドライン



2. 多言語対応ガイドラインの活用



2. 多言語対応ガイドラインの活用

個別企業での活用

【小売店での実践】

ガイドラインを使ったチェック。ツールを利用した対応推進

【小売店での実践を支援するサービス・ソリューションの提供】

ツールの販売、サービスの開発など





2. 多言語対応ガイドラインの活用

行政機関等での活用

【訪日ゲスト対応の基準、チェックリストとして活用】
 補助金、観光振興事業応募の要件へ適用
 【市民・事業者の多言語対応の推進】
 ガイドライン等ノウハウの提供、アドバイザー事業の実施





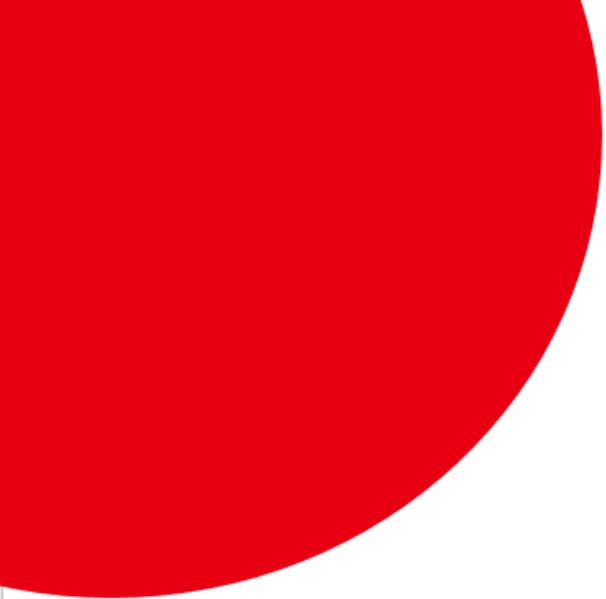
2. 多言語対応ガイドラインの活用

民間団体、商店街等での活用

- 【オリパラに向けた対応ノウハウの提供】
 - ガイドラインの配布、セミナー・勉強会の実施
- 【業種に合わせたノウハウ・ツールの作成と提供】
 - 共通ピクトグラム、標準多言語表現の作成、提供



日本語	消費税は10%です。(飲食料品の持ち帰りを除く)
英語	A consumption tax is 10% (Takeaway of foods and beverages is not subject.)
中国語(簡体字)	消费税为10%。(不包括外带的食品)
中国語(繁体字)	消費稅是10%。(不包括外帶的飲食品)
韓国語	부가가치세는 10%입니다.(음식료품의 포장 제외)
日本語	一部商品は、軽減税率(8%)です。
英語	The tax rate for some of the items is reduced tax rate (8%).
中国語(簡体字)	部分商品为轻減稅率(8%)
中国語(繁体字)	部分商品為輕減稅率(8%)
韓国語	일부 상품은 경감 세율(8%)입니다.



3. 安全安心について



3. 安全安心について

多言語対応協議会 小売プロジェクトチームは、コロナ感染拡大に伴い活動計画を大幅変更。
海外、国内の実態調査を実施、感染症対策に必要な多言語表記を作成。

■実態調査を実施（6月～7月）

店頭表示、現地実態調査
アンケート・ヒアリング調査
ワークショップ・意見交換会
各種ガイドライン確認

国内外17店舗
19組織（業界団体、百貨店、SC、小売店など）
小売PTメンバー＋ジャパンショッピングツーリズム協会会員
業種別ガイドライン＋地域別指針

国名	シンガポール	調査日	6月14日	担当者	シンガポールスタッフ
●各テナント店舗入口					
				<p>■携帯スキャンチェック</p> <p>セーフエントリーというオンライン入場管理システムの運用が義務付けきDEVは入口で確認しなければならない。</p> <p>SMやSC入口に検温の他にQRコードが貼られ、スキャンして入場登録しなければ入場出来ない。シンガポール全国民及び就業者はID番号付与されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一度ビザ番号を登録すれば次回はスキャンだけで入場可能。 万一感染者が発生した場合に誰が入館したか追跡出来る仕組み。 	
特記事項 ・6/1よりサーキットブレイカー（外出規制）が一部解除					
表示項目	マスク着用	消毒液使用	ソーシャルディスタンス	QRコード登録	
多言語	英・簡・繁・韓・独	英・簡・繁・韓・独	英・簡・繁・韓・独	英・簡・繁・韓・独	

■感染症対策に対する安心安全対応推奨イラスト、多言語表記を作成

小売業向けに、全国共通で、無料で使える、多言語協議会の指針に沿った表現

- ①店舗入り口、店内、レジ周辺向けのイラストポスター3種を作成
※サンプル 次ページ参照
- ②多言語表記を収集、公式WEBサイトに公開

上：現地実態調査票（シンガポール）
下：日本百貨店協会作成の多言語表記

項番	原文	英語	簡体字	繁体字	韓国語
1	ピクトグラム	Pictograms	标志图案	標誌圖案	픽토그램
2	店内（従業員）の取り組み	In-store (employee) measures	店内（员工）措施	店內（員工）措施	매장(직원)의 대응
3	お待ちいただく際にお客様同士の距離を保つため床に目印を設置します。	Markers have been placed on the floor to indicate where to stand when waiting so as to keep adequate distance between customers.	在地板上标示记号，以便等候的顾客能保持距离。	在地板上標示記號，以便等候的顧客能保持距離。	기다릴 때 고객 사이의 거리를 유지하기 위해 바닥에 표시가 되어 있습니다.
4	店内にお客様用のアルコール消毒液を設置しています。	Alcohol disinfectant for customer use has been placed at various locations inside the store.	在店内摆放顾客用的酒精消毒液。	在店內擺放顧客用的酒精消毒液。	매장에 고객용 알코올 소독제가 비치되어 있습니다.
5	店内の定期的な清掃・消毒を実施しております。	The inside of the store is cleaned and disinfected regularly.	定期清扫、消毒店内。	定期清掃、消毒店內。	매장 내부를 주기적으로 청소, 소독합니다.
6	一部の売場において飛沫感染防止対策シートを設置しております。	Protective sheets to prevent transmission via droplets have been installed in some sales areas.	部分卖场设置有防止飞沫感染的隔离膜。	部分賣場設置有防止飛沫感染的隔離膜。	일부 매장에는 비말 감염 방지 대책 시트가 설치되어 있습니다.



3. 安全安心について

安全・安心が消費者にとっての新しい価値に。
日本人顧客向けの表示に加え、多言語対応が必要に。統一表現も重要に。

安心・安全のための取り組み - Efforts for safety and security -



当店は、新型コロナウイルス感染拡大を防ぐため、小売業のガイドラインに沿って、下記の対策に取り組んでおります。お客さまのご理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます
In order to prevent the spread of novel coronavirus infection, we are working on the following measures according to guidelines for retail business. We kindly ask for your understanding and cooperation.

お客さまへのお願い - Requests to customers -

マスクの着用 Wear a mask	手指の消毒 Disinfection	ソーシャルディスタンス Social distancing	体調不良時の来店自粛 Avoid visiting when feeling unwell

当店の取り組み - Our efforts -

マスク・フェイスシールド着用 Masks / face shields	手洗い・消毒 Hand washing / disinfection	体調管理・体温測定 Health check
ソーシャルディスタンス Social distancing	店内の換気 Ventilation of the shop	店舗の消毒 Shop disinfection

安心・安全のための取り組み - Efforts for safety and security -



お客さまへのお願い - Request to customers -

手指の消毒 Disinfection	試食、試飲、タッチアップの禁止 No sampling or touching items
椅子、テーブルの間隔確保 Enough space between seats	エレベーターの優先利用 Priority use of elevators (The elderly, pregnant women, disabled people)

当店の取り組み - Our efforts -

マスク・フェイスシールド着用 mask / face shield	お客さまとの距離の確保 Keeping distance

安全・安心のための取り組み - Efforts for safety and security -



お客さまへのお願い - Requests to customers -

ソーシャルディスタンス Social distancing	現金はトレーで受け渡し Use of a money tray	キャッシュレス決済のススメ Cashless payment encouraged
袋詰めサービスの中止 No packing service		



3. 安全安心について

旅前から、コロナ対応情報を伝えることが大切に。
宿泊検索サイト等では、当たり前。Japan Shopping Nowでも店舗情報に追加。

Guests
1 room, 2 adults, 0 children

Travel safe during COVID-19

- Face masks required for guests in public areas
- Face masks required for staff in public areas
- Floors marked for social distancing
- Hand sanitizer available to guests & staff
- Paid stay-at-home policy for staff with symptoms

[More info](#)

Taking safety measures

View all 10 deals from ¥26,178 ▼

Japan Shopping Now

MENU

Japan Shopping Now
Have a great shopping experience in Japan!

01 02

Know
Check the basic knowledge and latest reports on shopping in Japan!

Search
Area Shops Coupons / Benefits
Products Sales / Events
Experiences

Featured
Check out special experiences, special offers and campaigns!
Click here for information on Japan Shopping Festival

歓迎の気持ちと表現で 世界のゲストをお迎えしよう！



【お問い合わせ先】 事務局 ジャパンショッピングツーリズム協会