

令和2年12月23日
第10回多言語対応協議会

小売PT取組状況報告

小売PT事務局
ジャパンショッピングツーリズム協会

小売PT取組状況報告 ①小売PTの活動

2018年度：小売業の多言語対応ガイドラインを民間主導で策定、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。
2020年度：コロナ禍、大会延期を受け、計画を大幅変更。安心・安全対策に取り組む。

■小売業の多言語対応ガイドラインの概要

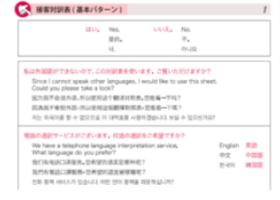
発行者 多言語対応協議会小売プロジェクトチーム
日本小売業協会ら小売関連17団体のメンバー、行政8部局のオブザーバーで構成

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

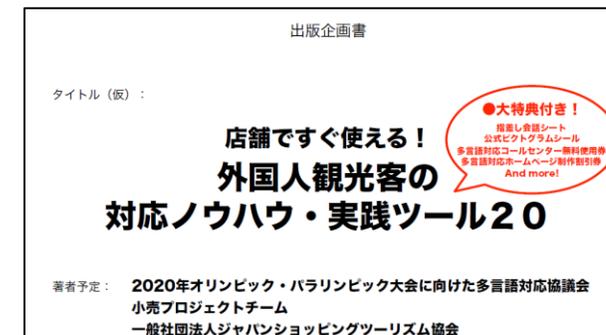
接客・コミュニケーション	店頭表示	商品情報
<p>接客対応</p> <ul style="list-style-type: none">①日本語と笑顔でお迎え②相手国の言葉で挨拶（ようこそことばの活用）③ツールの活用 <p>コミュニケーションツール</p> <p>接客用語・フレーズ検索</p> 	<p>情報表示の3シーン</p> <ul style="list-style-type: none">①店舗入口 ②店内 ③レジ周辺 <p>表示方法（基本）</p> <p>日本語、英語＋ピクトグラム</p> 	<p>基本情報の表記</p> <p>カテゴリ＋価格を多言語表記</p> <p>Mulpi（マルビ）の紹介</p> <p>多言語商品情報提供アプリ</p> 

小売PT取組状況報告 ②計画の変更

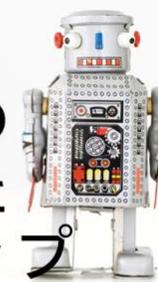
■ 大会直前対策としてのノウハウ・実践ツール出版を中止、ツール作成・セミナー実施等は大幅縮小

■ 安心・安全に関する調査、ツール作成を店頭表示・接客コミュニケーション分野で実施

	取り組み項目
1.全体	会議体（情報共有）
	資金調達、既存事業への組み込み
	小売業における多言語対応のガイドライン、多言語対応のリーフレットの整備
	公式WEBサイトの構築、運営
	オリパラ一年延期に伴う多言語対応に関する意識調査
	対応ノウハウ・実践ツール出版
	各団体広報誌、説明会・勉強会・セミナー
2.店頭表示	店頭表示(追加)実態調査（国内）
	店頭表示(追加)事例調査（海外）
	多言語コールセンターの各業界への導入、用語分析
	小売PT独自ピクトグラム・表示(追加)の作成
	ピクトグラムの配布(反転回復、オリパラ直前)
	WG開催
3.接客コミュニケーション	ようこそことばの作成
	ようこそことば勉強会の開催
	小売コーパス・用語DBの収集
	多言語対訳リスト作成
	多言語音声翻訳アプリ連携
	WG開催
4.商品情報	商品情報に関する各業界の用語の収集
	商品情報のDB構築、登録
	多言語商品情報アプリ連携
	WG開催



■小売業の 安心・安全の 訴求に向けた ワークショップ



「今後、再来予定の訪日ゲストに対し、どのような対応が求められてくるか？またその具体策は？」

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会
多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

2020年6月11日(木)15時～16時

■実態調査を実施（6月～7月）

店頭表示、現地実態調査	国内外17店舗
アンケート・ヒアリング調査	19組織（業界団体、百貨店、SC、小売店など）
ワークショップ・意見交換会	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
各種ガイドライン確認	業種別ガイドライン＋地域別指針

■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

■今後に向けた対応

- ・日本政府観光局で安心安全に関する表記の作成、PR実施を計画中。大会関連でも何かしらの表記がなされると予想。
- ・大会に向け、空港→会場→周辺地域の多言語表記の共通化が必要。
- ・本協議会などを通じて、できる限りイラストや多言語表記を揃えるべく、公表・発信を延期中。
- ・海外諸国との整合性、多文化への対応などについては、所管部署からの指針提示を希望。

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 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ぬ。 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。 ・一度ビザ番号を登録すれば次回に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。</p>	
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・韓・露・独・中	英・韓・露・独・中	英・韓・露・独・中	英・韓・露・独・中	

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）の取組み	In-store (employee) measures	店内（員工）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。	기다리실 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.

小売PT取組状況報告 ③安心安全（感染症）対策

■ 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
店舗入り口、店内、レジ周辺の3種を作成（店舗により内容の差し替え可能）

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

Japan. Shopping!

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、よろしくお願ひ申し上げます

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 -

Japan. Shopping!

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 -

Japan. Shopping!

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

■ガイドライン（3版）の作成

- ・安心安全に関する事項の追加
- ・消費税免税制度改定等への対応（免税電子化への対応、レジ袋有料化対応）
- ・データの更新、追加

■安心安全に関する表記の共通化

- ・多国籍のゲストに理解され、受け入れられる表現の確認
- ・大会関連、国際観光インフラ（空港、鉄道、宿泊等）、海外向け告知（JNTO等）との共通化
- ・共通表現の周知徹底

■東京大会成功に向けた事業者、市民の機運醸成

- | | |
|---------------|-------------------------|
| ・コロナ禍、大会延期の影響 | 訪日観光、東京大会への期待は減退 |
| ・今後の予測、期待 | 中長期的な訪日インバウンド復活について期待継続 |
| ・東京大会に向けた対応 | 対応判断に必要な情報の必要性 |

これまで以上に、協議会を通じた大会関連、多言語対応関連の情報発信が期待されている状況