

2021年12月20日
第11回多言語対応協議会

各分科会・PTの総括報告

多言語対応協議会事務局

～多言語対応協議会の歩み～

2014年

協議会発足(3分科会/56団体)
「基本的な考え方」策定
3分科会が「取組方針」策定



2016年

リオ大会視察報告
構成員が66団体に拡大



2018年

小売業の多言語対応ガイドライン
策定



2020年

コロナ禍での多言語対応を発信

withコロナ時代の多言語対応

主催者挨拶

基調講演



東京都知事
小池 百合子

東京オリンピック・パラリンピック
競技大会担当大臣
橋本 聖子

ダイアン吉日氏

分野別セミナー講師



村山 慶輔 氏

カブレホス
セザル 氏

新津 研一 氏

寺岡 貴昌 氏

秋元 直樹 氏

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

(平成26年)

(平成27年)

(平成28年)

(平成29年)

(平成30年)

(平成31年/令和元年)

(令和2年)

(令和3年)



東京2020大会
1年延期

2015年

多言語対応・ICT化推進フォーラム
初開催



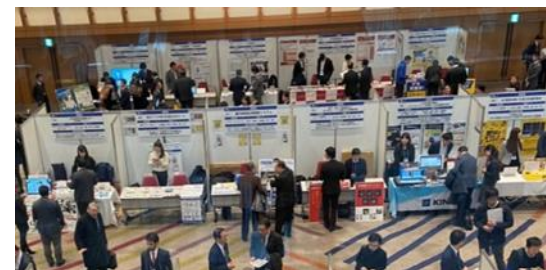
2017年

小売プロジェクトチーム発足
構成員が68団体に拡大



2019年

ラグビーワールドカップ時の
多言語対応を共有
過去最大40社がICT展示に出展



2021年

東京2020大会開催
海外の選手・関係者を様々な
多言語対応でおもてなし



交通分科会

交通分科会事務局
東京都都市整備局

多言語対応協議会 交通分科会の取組について

多言語対応協議会交通分科会 これまでの主な取組

- ターミナル駅等で分かりやすい案内表記を実現するため、各主体が連携し、各主体間の垣根を越えた取組を進めてきた。
- ケーススタディとして、多様な交通機関が乗り入れる新宿駅を対象として基本ルールを作成し、その中で多言語表記についても位置づけた。
- 新宿駅の取組を事例に、各主体が相互に協力・連携体制を構築し、渋谷駅、池袋駅等の主要ターミナル9駅に取組を広げた。

新宿駅の取組（ハード施策）

指示サインの整備

※日英二言語表記



Keio Shinsen Line



Keio New Line

整備後



Keio New Line

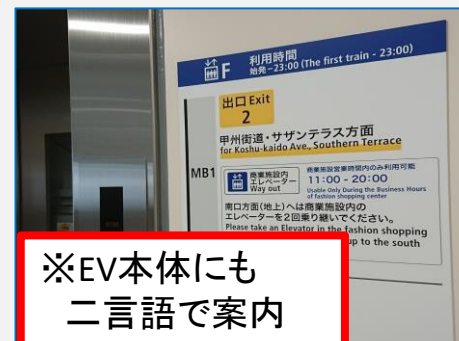
図解サインの整備



整備後



エレベーターサインの設置



※EV本体にも
二言語で案内

案内サインの
・表記非統一
・異なるレイアウト
・異なるピクトグラム 等
を改善した

新宿駅の取組（ソフト施策）

ターミナルマップの配布

- ターミナルマップを日英中韓の四言語で作成・配布
 - ・日英版・2017年9月～
 - ・中韓版・2018年8月～



図解サインへのQRコード設置

- 配布用マップに接続するQRコードを各図解サインに設置（2021年7月～）



ICTを活用した案内誘導アプリ

- 屋内測位情報を活用した案内誘導の取組
 - ・民間のアプリ開発を支援
- 7月21～9月13日に新宿駅で、アプリを無償で広く一般に配布し、利用者からの意見を集約、調査、分析



端末画面



調査の様子

※日英二言語表記

大会後のレガシーを見据えた東京都の取組-2020のその先へ-

「大会後のレガシーを見据えた東京都の取組」が目指す、「大会を契機に、東京全体でユニバーサルなまちづくりを展開」の実現に向けて

障害者、高齢者、外国人など誰もが安心・快適に暮らせるユニバーサルデザインのまちづくりを展開し、ソフト・ハード両面で質の高いバリアフリー環境を整備



案内サイン統一化に向けた取組み(2030年度へ)
案内サインの統一化を各駅で拡大

主要ターミナル9駅
(2019年度末時点)



37駅
(2030年度)

道路分科会

道路分科会事務局
東京都建設局

1. 経緯

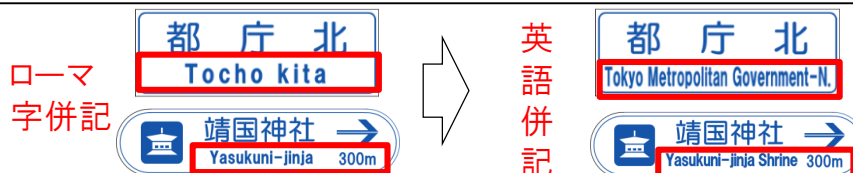
【2014年 4月】「道路標識、区画線及び道路標示に関する命令」の改正 ⇒ 【2014年11月】多言語対応協議会・道路分科会において取組方針を策定 ⇒
 【2016年 1月】道路標識適正化委員会東京都部会（国土交通省、東京都、東日本高速道路(株)、中日本高速道路(株)、首都高速道路(株)）において、
 「2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた道路標識改善の取組方針」を作成

2. 都道での取組「東京みちしるべ2020」

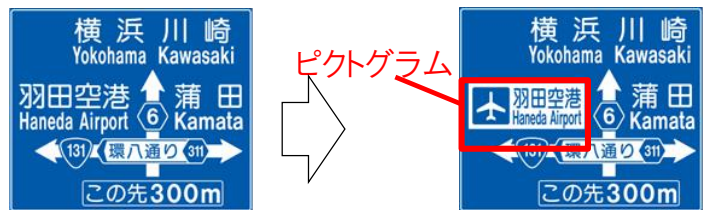
【建設局:2016年1月】外国人を含めた全ての人にわかりやすい道路案内標識の整備に向け、「東京みちしるべ2020」を策定

(1) 整備内容

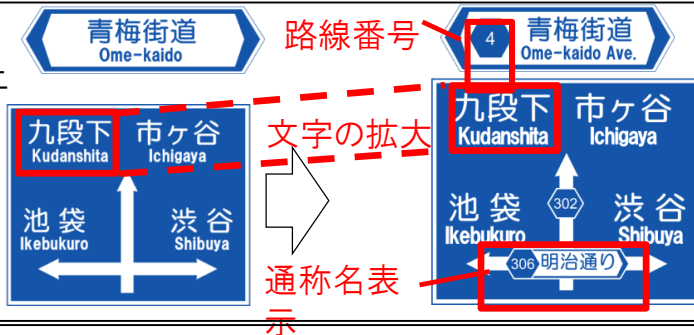
○英語併記化の推進
 <対象箇所>
 全都道



○表示情報の充実
 (ピクトグラム、路線番号の追加)
 <対象箇所>
 重点整備エリア



○通称名表示の充実、視認性の向上
 <対象箇所>
 重点整備路線
 ※文字が拡大されていない場合は、
 文字サイズの拡大を実施



○施設案内の充実
 <対象箇所>
 重点整備エリア



(2) 重点整備エリア、重点整備路線

○重点整備エリア

下記4つの指標に基づき選定したエリア(対象はエリア内の全都道)

- ・オリンピック・パラリンピックエリア … 競技会場等周辺
- ・観光庁戦略拠点エリア … 観光庁が指定した都内4つの戦略拠点
- ・主要観光地エリア … 外国人旅行者の訪問率の高い18地点
(日本政府観光局調査)
- ・交通結節点エリア … 国際空港、客船ふ頭、主要ターミナル駅

○重点整備路線

都市の骨格をなす車線数4車線以上の路線や多摩地域の主要地方道など

凡例

重点整備エリア	
重点整備路線	
直轄国道	

(3) 整備状況

都道	○ 2019年度までに約10,500枚整備完了
----	-------------------------

3. 国道・区市道での取組

国道	○ 直轄管理区間において整備完了
区市道	○ 重点整備エリアを中心とした13区市で整備完了

都内における道路案内標識整備の取組について

4. 都道での取組状況



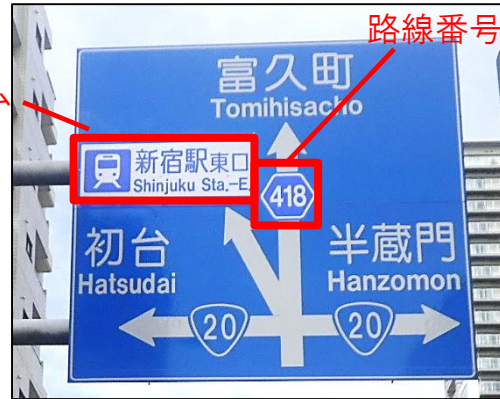
「nishi」を「-W.」に改善



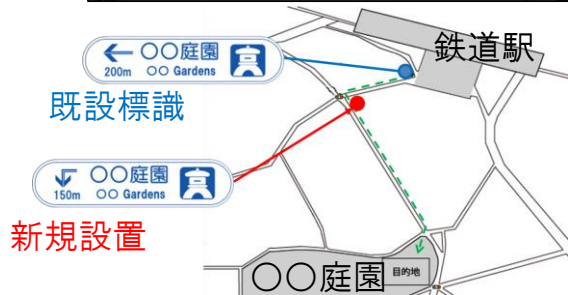
「Ave.」を追加



ピクトグラム

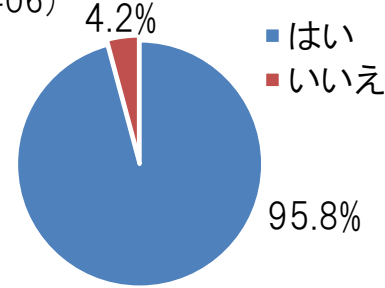


路線番号

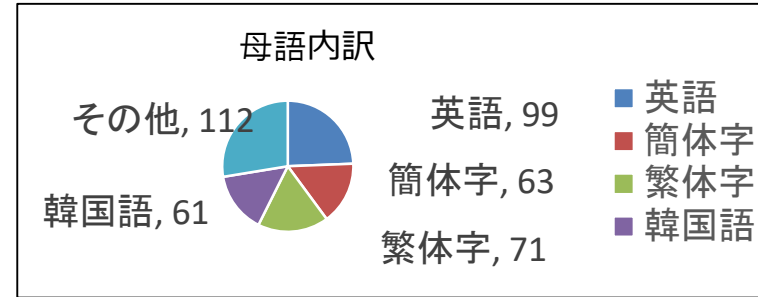


5. 外国人意識調査

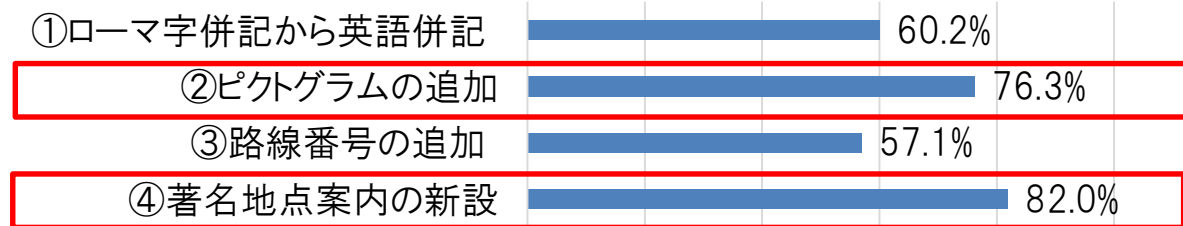
○道路案内標識は分かりやすくなったか？ 全母国語 (N=406)



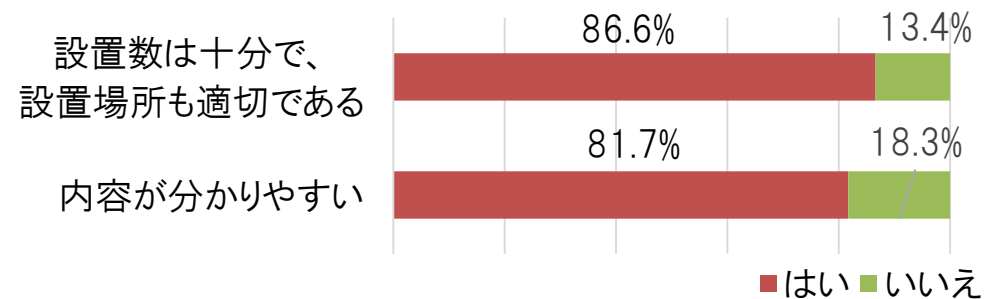
全母国語(N=406)



○分かりやすくなった道路案内標識(複数回答) 全母国語(N=389)



○自分の国と比較して東京の道路案内標識は？ 全母国語(N=389)



観光・サービス分科会

観光・サービス分科会事務局
東京都産業労働局

「観光・サービス分科会」の取組方針(2014年11月策定) <取組の方向性>

「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（観光施設・宿泊施設・飲食店編）」や、外国語メニュー作成支援Webサイト「EAT東京」等を活用し、各宿泊施設・飲食店が、表示・標識等について主体的に取組を進めていく。

○案内サイン

表示面に制約があるため、日本語・英語の2言語を基本とし、その他の言語を記載する場合は視認性に配慮

○各種ツール(パンフレット・メニュー等の紙媒体、音声案内、ICTツール、ホームページ等)

日本語・英語の2言語を基本としつつ、地域や施設の特性及び視認性等を考慮し、必要に応じて中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を検討

【東京都の取組実績】

案内サイン標準化 指針の改定 (2015年度)



観光案内標識等の設置 (2015年度～)



外国人旅行者が多く訪れる
10地域の累計設置台数
(2020年度末時点)
・観光案内標識554基
・デジタルサイネージ116基

多言語メニュー 作成支援サイト 「EAT東京」の運営 (2015年度～)



対応言語数：11言語
(12種類)

宿泊施設・飲食店等向け 多言語コールセンターの設置 (2015年度～)



2015年度～3言語
⇒2019年度5言語
⇒2020年度～13言語
に拡充

多言語対応等インバウンド対応に 取り組む事業者への支援 (補助金・専門家派遣等) (2016年度～)



・インバウンド対応力強化支援補助金
・外国人旅行者受入に係る
サービス向上支援

【飲食店の取組方針】

● 店頭・ホームページでの多言語化

- ・多言語メニューや写真の掲出、ディスプレイの設置
- ・外国語メニューや使用食材表示対応について店頭に表示

● 店内での多言語化

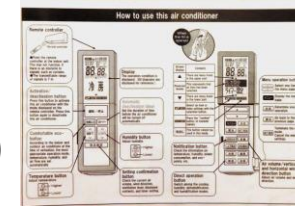
- ・写真付きの多言語メニューの準備
- ・食材ピクトグラム等の活用による使用食材の表示
- ・日本独特の調味料や料理の食べ方、お通し等の文化をあわせて表示



【宿泊施設の取組方針】

● 施設内の多言語化

- ・施設の基本情報（フロント等の時間等）
- ・サービスの内容（ルームサービス等）
- ・室内設備の使い方（ルームキー、リモコン等）
- ・日本独特のものの使い方（浴衣、布団、お風呂等）

● 周辺観光情報の多言語化

- ・近隣観光施設・飲食店マップや観光施設へのアクセス情報等

【分科会構成団体の取組実績】

多言語によるメニュー・使用食材表示対応についての店頭表示



ホームページの多言語化



外国人旅行者対応の手引き作成



2021年12月20日
第11回多言語対応協議会

いらっしゃいませ



いらっしゃいませ

小売PT 総括報告



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 総括報告 全体像

- 2017年6月 : プロジェクトチームを設置
- 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。オリパラに向け、更なる周知徹底
- 2020年度 : コロナ禍、大会延期を受け、感染症対応に取り組む
- 2021年度 : JNTOと連携した感染症対策ピクトグラムを公開。今後の体制を協議

①ガイドラインの策定



②小売店舗等での活用



③本PTの3つのレガシー

1. 継続して進化するガイドライン
2. 官民・業界・業種を越えたオールジャパンの取組み
3. 今後も継続して多言語対応力の向上に取り組む体制

小売PT 総括報告 ①ガイドラインの策定

「わかりやすい・すぐ使えるガイドライン」を公式サイトで公開。
28,518ユーザーが活用（開設当初から本年11月末まで）
アクセスピークは2019年10月。大会準備への意識が高まった。
今後も小売業の多言語対応基準として、随時更新、活用する。

■小売業の多言語対応ガイドラインの概要

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
接客対応 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	情報表示の3シーン ①店舗入口 ②店内 ③レジ周辺	基本情報の表記 カテゴリー＋価格を多言語表記
コミュニケーションツール 接客用語・フレーズ検索	表示方法（基本） 日本語、英語＋ピクトグラム	Mulpi（マルピ）の紹介 多言語商品情報提供アプリ

小売PT 総括報告 ②小売店舗等での活用

ガイドラインを基本とした教育、業務改善が業界を挙げて加速。
大会開催時には、買い物や商品に対する高評価も世界にシェアされる。
分かりにくい商品へのサポートで、「最後はおもてなし力」を再度実感。

■多言語対応活用セミナー・個別指導の開催(130回・3000人以上に実施)

- ・構成する18組織（業界団体、百貨店、チェーンなど）と連携し、ガイドラインを教材とした対応セミナーを多数開催。
- ・都や国の環境整備事業・商工会議所事業とも連携。
- ・商店街や中小店に個別指導も実施。
- ・ガイドラインや店舗掲示用ステッカー等の配布。
- ・スマホ通訳アプリでの接客体験。

■接客・店頭表示・商品説明の具体的実践

- | | |
|------|--|
| 接客 | 各企業の接客基本マニュアルに反映
スマホの進化も実践スピードを後押し
「まずは、日本語であいさつ」が好評 |
| 店頭表示 | 多言語・ピクトグラムの掲出が標準に |
| 商品説明 | 大会前に商品パッケージ見直しも多数 |



小売PT 総括報告 ③本取組みのレガシー

大会を契機として、小売業は、多言語対応に向けて一丸となることができました。将来に役立つ貴重な知見をまとめ、将来に続く貴重なチームをつくれました。ご支援、ご指導、ご協力いただきましたすべての関係者の皆様に感謝申し上げます。ありがとうございました。今後も、レガシーを活かして進化してまいりましょう。

■継続して進化するガイドライン

小売業では、本PTで作成したガイドラインを、今後も更新・進化させ、2025年関西万博、インバウンド観光振興に役立てるべく公開を継続します。

■官民・業界・業種を越えたオールジャパンの取組み

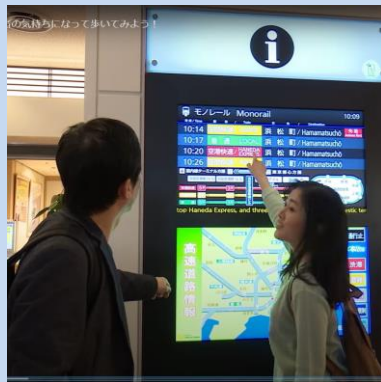
構成18団体、協議会事務局、他の多言語対応関連団体、ガイドライン作成ボランティアの民間企業など、多数の方の尽力によりガイドライン、取組みの拡散が実現。

■今後も継続して多言語対応力向上に取り組む体制

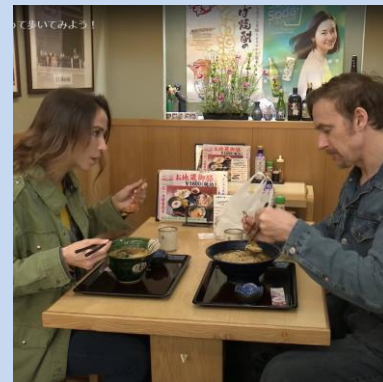
観光庁と小売業において、今後も年2回程度定期的に「小売業の訪日ゲスト対応力向上協議会(仮称)」を継続して実施。



外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう！ ～訪日外国人が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる都市～



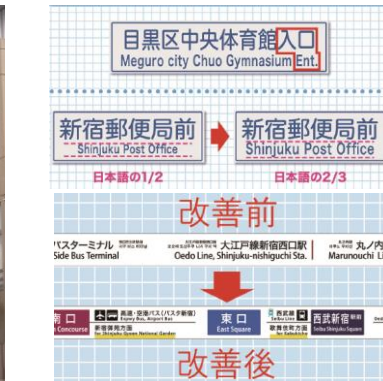
空港から
ホテルまで
迷わず移動！



分かりやすい
メニュー表で
食事を堪能♪



商品説明アプリで
楽しくお買い物



案内表示を頼りに
目的地に
GO！



電車も
バスも
タクシーも
乗り方が分かる！



指差しシートや
翻訳アプリで
会話もスムーズ！

(出典)外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう！
(東京動画)<https://tokyodouga.jp/pdtMBZJyd4s.html>

