

2021年12月20日  
第11回多言語対応協議会

# オフィシャルショップで実感した 東京と観光のポテンシャル

丸善ジュンク堂書店  
古屋 文久

# 大会オフィシャルグッズの販売について

## <オフィシャルショップの経緯>

- 2018年7月 東京2020大会公式マスコット発表（ミライトワ/ソメイティ）  
⇒丸の内本店オフィシャルショップ誘致プロジェクトスタート
- 2018年8月 東京2020オフィシャルグッズの販売を一般店として開始
- 2019年6月28日 **TOKYO2020オフィシャルショップ丸の内店オープン**  
～2021年9月20日

## <お客様の反応>

- ～2020年3月（コロナ影響前） **日本人・外国人のお客様の来店により売上好調**  
内インバウンド観光客の売上比率40%
- 2020年4月～（コロナ影響後） **日本人のお客様がほとんど。2021年6月までは来客数はまばら…**  
2021年7月23日～ **連日多くのお客様が来店し、桁違いの売上を記録**  
（オリンピック開幕）  
外国人の来店はほとんどが大会関係者  
オリンピック開幕の1ヶ月前と直近の売上比率は、1：9

**大会期間中は東京の中心、東京駅の直近くの立地で、  
大会オフィシャルグッズを扱うことのポテンシャルを実感**

# 大会オフィシャルグッズ（店内の様子）



# Tokyo Tokyoグッズの販売について

2020年12月～ 「東京を、もっと楽しもう」フェアを開催

## <開催理由>

- ・「地球の歩き方東京」など東京を題材とした書籍が良く売れていた
- ・コロナ禍で移動ができない都民の「東京のことをよく知りたい」という思いが表面化

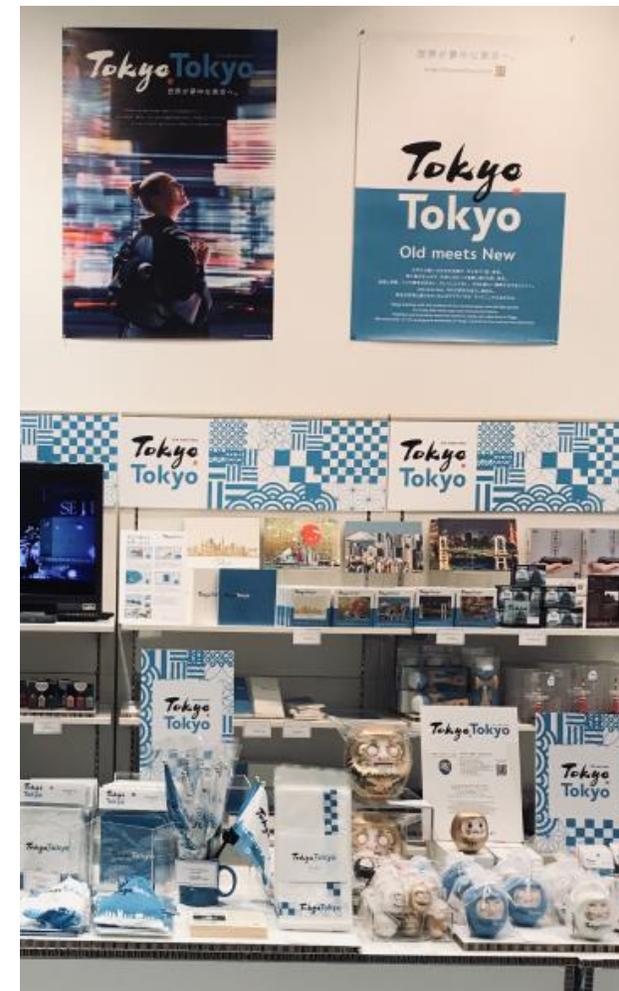
## <フェア内容>

- ・東京のことを知ってもらうための書籍コーナーを設置
- ・東京の魅力を国内外に発信していくためのアイコン  を使った「東京おみやげ」を同時販売

観光客だけでなく都民も「東京」に関心があることを実感

ちなみに…

2021年12月27日(月)から2022年1月18日(火)まで第二弾「東京を、もっと楽しもう」を開催します！



# 小売業における観光客（日本人、外国人）への期待

現在、コロナの影響は薄れてきつつあるが、  
観光客（日本人・外国人）の来店はコロナ前の水準に回復していない  
特にインバウンド需要は、いつ回復するのかわからない状況…

<オフィシャルショップやフェアを運営してわかったこと>

ここにしかないもの、ここでしか実感できないものの提供

観光客の誘致(集客)に繋がる

<回復に向けて今できること>

- ・観光客(お客様)の関心事を分析
- ・限られたモノ、空間の提供
- ・観光客(お客様)にしっかりアピール



Tokyo Tokyoグッズコーナー

# 丸善丸の内本店での取組

【EHONS TOKYO（エホンズトーキョー）2021年10月20日オープン】

オフィシャルショップの経験をもとに、新しいオリジナルショップを展開しています。絵本や書籍から発信されたキャラクターグッズを「絵本の世界を楽しめる空間」として「EHONS TOKYO」の店名で開始しています。  
「東京にきたらここに来よう」「絵本グッズをお土産にしよう」というように観光として来店いただけるSHOPを目標に掲げて運営しています。



# 外国人観光客を迎えるための多言語対応の取組と今後

## <多言語対応の取組>

丸の内本店では、洋書売場スタッフによる英語対応が基本  
(大会期間中)

オフィシャルショップでは、

スマートフォンの翻訳アプリや

多言語店頭接客補助ツール(指差し会話シート)を使用

## <今後の取組>

オフィシャルショップでの経験を活かし、外国人観光客への接客方法を検討中

- ・「小売業の多言語対応ガイドライン」の内容を売場スタッフに共有して接客方法を見直し
- ・「小売業の多言語対応ガイドライン 公式ホームページ」の接客用語・フレーズ検索で書籍関係の多言語翻訳をして、正しく翻訳した多言語店頭接客補助ツールを活用 など

**接客対訳表 (基本パターン)** 1

はい。	Yes.	いいえ。	No.
是的。		不。	
네.		아니요.	

私は外国語ができないので、この対訳表を使います。ご覧いただけますか？  
Since I cannot speak other languages, I would like to use this sheet. Could you please take a look?  
因为我不会说外语,所以使用这个翻译对照表。您能看一下吗?  
因為我不會說外語,所以使用這個翻譯對照表。您能看一下嗎?  
저는 외국어를 할 수 없으므로 이 대역표를 사용하겠습니다. 보실 수 있으신가요?

電話の通訳サービスがございます。何語の通訳をご希望ですか？  
We have a telephone language interpretation service. What language do you prefer?  
我们有电话口译服务。您希望的语言是哪种呢？

English	英語
中文	中国語
한국어	韓国語

**多言語店頭接客補助ツール  
(イメージ画像)**

