

資料②

本年度取り組み状況(補足資料)

2021年3月31日

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

【全体概要】2021年夏のオリパラに向けた、小売業の多言語対応ガイドライン(各種ツール類)の活用促進に努めた。

■ 2021年夏のオリパラを見据えて、活動を継続し、従来の取組をオンライン中心で行った。

■ 新型コロナウイルス対応について、感染拡大防止などの対応を追加課題として、取り組んだ。

1. 【報告事項】全体にかかる活動状況

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に縮小となったが、オリパラ開催、訪日回復に向けた対応準備、啓蒙活動を継続した。

(1) 会議体

全体会、連絡会は開催せず、メールでの情報共有、ヒアリング実施を行った。

(2) 資金調達、既存事業への取り込み

① 観光庁「東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業」

・ 小売 PT の取り組みと連動したピクトグラム配布

② 東京都「TOKYO インバウンドセミナー・アドバイザー派遣」

・ 小売事業者向け多言語対応の講師・アドバイザー派遣の実施

(3) メンバー（構成団体）の実施事項

(4) 多言語対応に関する意識調査(アンケート、ヒアリング)の実施 19 団体 ※資料④

(5) ガイドライン(リーフレット)の整備

・ 2021年4月目途に、第三版を改定予定

・ ダウンロード数：265件（2018年12月～2021年2月末現在）

(6) 公式WEBサイトの運営

・ 2018年1月～2021年2月 アクセス状況

年月	訪問数 (セッション数)	訪問数 (ユーザー数)	1回の訪問あたりのページ 閲覧数	PV数
2018年1月～12月	9,451	5,865	3.11	29,423
2019年1月～12月	16,481	11,651	2.32	38,167
2020年1月～12月	9,371	6,789	2.41	22,584
2021年1月	467	345	2.08	973
2021年2月	414	335	2.77	1,146

(7) 広報活動

① 協議会主催イベント

- ・ 多言語対応推進フォーラム（2020年12月23日）
- ・ フォーラムに合わせて小売業の多言語対応ガイドラインの解説動画を作成(閲覧回数 57 回)

② 事務局活動

- ・ 「小売業の安心・安全の訴求に向けたワークショップ」（6月）
- ・ 「ようこそことば勉強会 認定講師養成講座」（12月）
- ・ その他、各種インバウンドセミナー内にガイドラインの説明を反映

③ 小売PTメンバー連携活動

- ・ 経済産業省と流通団体との懇話会での情報共有（12月）

2. 【報告事項】3分野WG活動状況

新型コロナウイルス対応について、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した。また、オリパラ延期に伴う多言語コールセンターの延長、対応言語の追加を行った。

(1) 店頭表示WG

- ・ 多言語コールセンターの提供、問い合わせ分析
- ・ 実施状況（2021年2月末時点）…128店舗導入、950件対応（うち、実対応783件）
- ・ 期間延長（2021年9月まで）、対応言語追加（タイ語、ベトナム語）

② 感染症対策に対する安心・安全対応推奨イラスト、多言語表記の作成

(2) 店頭表示実態調査

- ・ 海外事例調査…台湾、シンガポール、タイ、ベトナムの4か国にて実施
- ・ 国内店頭調査…17店舗 ※資料⑤⑥

② ピクトグラム、店頭表示の配布

ガイドライン ※2018年12月初版、2019年12月改訂版

- ・ ダウンロード数：265件（2018年12月～2021年2月末現在）

ピクトグラム

- ・ 2019年6月18日第一弾公開、9月27日第二弾公開
- ・ ダウンロード数：163件（2021年2月末現在）

(3) 接客コミュニケーションWG

① 「ようこそことば」勉強会

- ・ 勉強会の実施、学習ツール（動画、音声）の配信
- ・ 小売PT公認サービス化（認定講師養成講座の実施）

② 多言語対訳リスト

- ・ 用語DB収集状況…単語13,502 文章499（2021年2月末時点）
- ・ 小売PT公認辞書化（公式WEBサイトへの掲載、民間翻訳サービスとの連携）

…NTT ドコモ「はなして翻訳」

- ③ 接客用語・フレーズ検索
 - ・ 安全・安心に関するフレーズ、レジ袋有料に関するフレーズの公開（文章 28）
- (4) 商品情報 WG
 - ① 多言語商品情報アプリ
 - ・ Mulpi の商品登録状況…約 30 万 4 千アイテムの基礎情報、約 3 千アイテムの追加詳細情報（2021 年 2 月末時点）
 - ・ 公式サイトの更新(使用方法の動画公開)
<https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/products/>
 - ・ 多言語商品情報ページ作成支援の開始（翻訳企業の紹介、「商品情報」のひな型の提供、ホスティングサービスの提供）
<https://www.dsri.jp/forum/pdf/tagengoshien.pdf>

3. 【報告事項】収支報告

主にセミナー講演料や行政との連携事業による売上が収益に計上された。収支差益は次年度に持ち越しとする。次年度、多言語対応協議会が解散する際には、小売 PT の引継団体の運営費に充当する。

- (1) 本年度収支見込 ※資料③
- (2) 小売 PT 運営の予算
 - ① 基本的な考え方
 - ・ 小売 PT 運営の経費については、小売業および小売 PT の負担によって賄う。
 - ・ 小売 PT の予算、実績管理については、事務局が責任を負い、小売 PT に公開する。
 - ・ 収入が支出を賄えない場合は、事務局がそれを負担する。
 - ・ 収益が計上される場合には、これを翌年度に繰り越す。
 - ② 2021 年度収入
 - ・ 現時点で想定される収入は下記の通り
 - (ア) 小売 PT が開設する WEB サイトでの広告収入等
 - (イ) 小売 PT が収集したノウハウの提供による手数料等
 - (ウ) 小売 PT と連携して受託する事業等の受託費
 - (エ) 各団体、小売店の協賛金
 - ③ 2021 年度支出
 - ・ 現時点で想定される支出は下記の通り
 - ・ 収入見込が支出を十分上回るまでは、ア→エの順を優先順位として充填する
 - (ア) ツール等の制作費
 - (イ) 小売 PT が開設する WEB サイトの作成費、運営費
 - (ウ) PT 稼働実費（交通費、印刷費等）
 - (エ) 事務局運営費

以上