

別紙②

令和3年12月20日  
第11回多言語対応協議会

# 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
<b>接客対応</b> 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	<b>情報表示の3シーン</b> ①店舗入口 ②店内 ③レジ周辺	<b>基本情報の表記</b> カテゴリー＋価格を多言語表記
<b>コミュニケーションツール</b> 接客用語・フレーズ検索	<b>表示方法（基本）</b> 日本語、英語＋ピクトグラム	<b>Mulpi（マルピ）の紹介</b> 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<br>スマホの進化も実践スピードを後押し<br>「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りました。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。

