

## 資料 ①

# 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム（小売P T）の取組み

2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会  
小売プロジェクトチーム事務局

2017年6月30日

# 1. 多言語対応協議会の概要（抜粋）

## 1. 多言語対応協議会の設置目的

2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の開催に向け、都市力の向上のために欠くことのできない多言語対応の強化・推進のため、国の関係行政機関、関係地方公共団体、政府関係機関、民間団体及び企業等がそれぞれの取組に係る情報を共有するとともに、基本的方向の確認等により相互に連携・協働して取り組むことを目的とする。

## 2. 多言語対応の基本方針

### (1) 基本理念

2020年オリンピック・パラリンピック東京大会の大会開催時、更には開催後も見据え、多様な主体が表示・標識等の多言語対応に取り組むことにより、外国人旅行者が円滑に移動し、安心して快適に滞在できる都市環境の向上を目指す。

### (2) 対象者

- ・2020年オリンピック・パラリンピック東京大会開催時の外国人旅行者
- ・観光・ビジネス等で日本を訪れる外国人旅行者

### (3) 対象施設・対象ツール

- ・交通機関、道路等における案内表示・標識等
- ・飲食・宿泊等の観光・サービス施設における案内表示・標識等
- ・音声案内、パンフレット、I C Tツールなどの各種媒体

### (4) 対応言語の考え方

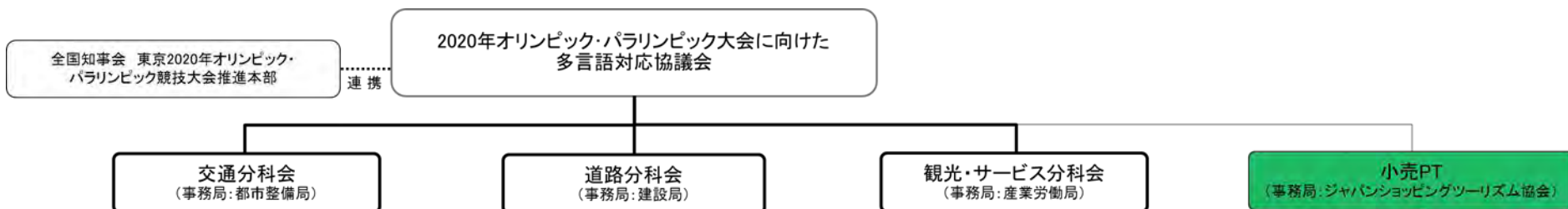
日本語＋英語及びピクトグラムによる対応を基本としつつ、需要、地域特性、視認性などを考慮し、必要に応じて、中国語・韓国語、更にはその他の言語も含めて多言語化を実現する。

## 3. 多言語協議会の構成

- ・66の機関・団体（次ページ参照）
- ・共同座長 山本副知事、平田内閣官房 オリ・パラ競技大会推進本部事務局長

## 4. 多言語対応の進め方

- ・費用負担 各実施主体の負担による



# 2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会 構成機関・団体

## ◆ 68機関・団体

### 国

- 内閣官房
- 総務省
- 外務省
- 文部科学省
- 文化庁
- 農林水産省
- 経済産業省
- 国土交通省
- 観光庁
- 警察庁

### 政府関係機関

- 独立行政法人  
国際観光振興機構

### 東京都

- 政策企画局
- 総務局
- 財務局
- 生活文化局
- オリンピック・パラリンピック準備局
- 都市整備局
- 産業労働局
- 建設局
- 港湾局
- 交通局
- 教育庁
- 警視庁
- 消防庁

- 公益財団法人  
東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会

### 都内区市町村

- 特別区長会（荒川区）
- 東京都市長会（八王子市）
- 東京都町村会（奥多摩町）

### 9都県市

- 神奈川県
- 埼玉県
- 千葉県
- 横浜市
- 川崎市
- 千葉市
- さいたま市
- 相模原市

### 関東知事会

（9都県市以外）

- 長野県
- 茨城県
- 栃木県
- 群馬県
- 山梨県
- 静岡県

### 競技開催予定地の自治体

- 北海道
- 宮城県
- 福島県
- 札幌市
- 仙台市
- 福島市

## 協会団体・企業等（32団体）

### 【経済】

- 一般社団法人 日本経済団体連合会
- 日本商工会議所
- 東京商工会議所

### 【交通・道路】

- 東日本旅客鉄道 株式会社
- 東京地下鉄 株式会社
- 一般社団法人 日本民営鉄道協会
- 一般社団法人 東京バス協会
- 一般社団法人 東京ハイヤー・タクシー協会
- 一般社団法人 全国空港ビル協会
- 成田国際空港株式会社
- 日本空港ビルデング 株式会社
- 東京国際空港ターミナル 株式会社
- 関東旅客船協会

### 【観光】

- 公益社団法人 日本観光振興協会
- 一般社団法人 日本旅行業協会
- 公益財団法人 東京観光財団

### 【宿泊】

- 一般社団法人 日本ホテル協会
- 一般社団法人 日本旅館協会
- 一般社団法人 全日本シティホテル連盟
- 東京都ホテル旅館生活衛生同業組合

### 【飲食】

- 一般社団法人 日本フードサービス協会
- 東京都飲食業生活衛生同業組合
- 一般社団法人 東京都食品衛生協会

### 【サービス等】

- 日本小売業協会
- 日本百貨店協会
- 一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会
- 日本チェーンストア協会
- 一般社団法人 ジャパンショップ・ソグ・ツリズム協会
- 一般社団法人 日本クレジット協会
- 一般社団法人 地図調製技術協会
- 一般社団法人 電気通信事業者協会
- 一般社団法人 情報通信ネットワーク産業協会

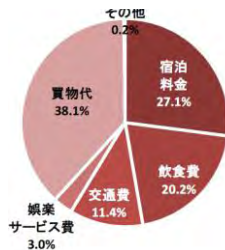
【順不同】

## 2. 訪日ゲスト対応、多言語対応における小売業の状況

### 小売業の多言語対応力の向上は、外部・内部から喫緊の課題。

1. インバウンド消費の恩恵が最も高く、訪日ゲストとの接点が多い。
2. 訪日ゲストへの多言語対応について、小売業が大きな不便を与えている。
3. 事業者側も、多言語対応の必要性を認識し、困っている。

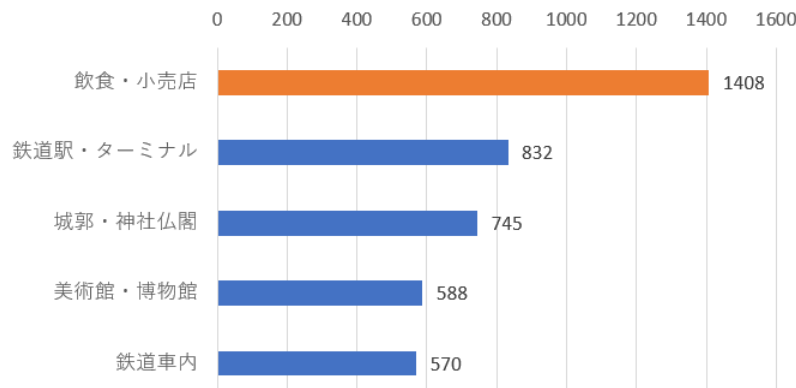
#### ●2016年 訪日外国人消費（観光庁調べ）



	買物代	飲食費	宿泊料金	交通費	娯楽サービス	その他	合計
一人当たり旅行支出	59,323	31,508	42,182	17,838	4,725	320	155,896
消費総額(億円)	14,261	7,574	10,140	4,288	1,136	77	37,476
シェア	38.1%	20.2%	27.1%	11.4%	3.0%	0.2%	100.0%

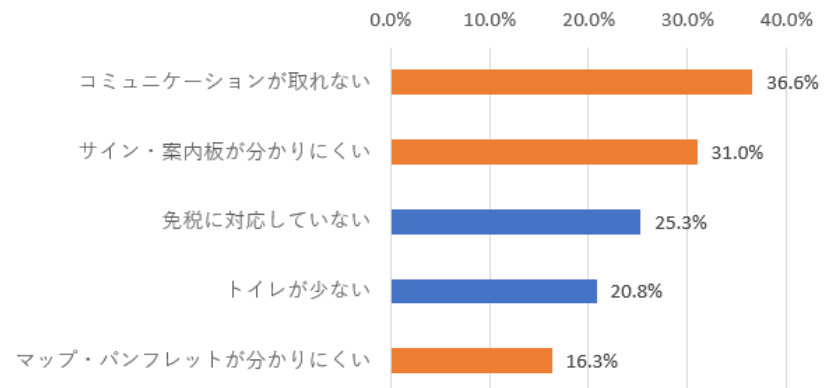
#### ●多言語表示で特に困った場所

（観光庁：外国人旅行者の受入環境に関するアンケート）



#### ●商店街が考える外国人が不便に感じていること

（中小企業庁：商店街インバウンド実態調査）



### 3. 小売プロジェクトチームの取組み

#### (1) 整備する3つのプラットフォーム

限られた期間とリソースの制限の中、訪日ゲストの不便・不満の解消、買物の利便性の向上に有効な施策とすべく、下記を実施したい。

1. 小売業に関する店頭表示・接客コミュニケーション・商品情報の多言語化対応向上
2. 業界の知見を集約、共通利用するためのプラットフォームの整備

法令・ガイドライン

小売・流通業の  
既存の仕組み

各社・各業界・  
各地の事例

集約

集約

集約

#### 小売業多言語対応の3つのプラットフォーム

1. 利用促進・更新する仕組み = 小売PTの継続

2. 対応関連情報を一元的に入手できる 情報ウェブサイト

3. 日本人・外国人双方にとって正しい 多言語辞書DB

共通利用

共通利用

共通利用

2020年に向けた  
小売業の多言語対応

小売業の生産性向上

全国地方都市・  
中小店の活性化

### 3. 小売プロジェクトチームの取組み

#### (2) 小売業で多言語対応が必要な3つの領域

##### 店頭表示

来店～購買時に不可欠な情報を多言語で表示し、快適な買物環境を提供する。

##### 接客コミュニケーション

笑顔と多言語の挨拶でゲストをお迎えし、楽しい買物を満喫いただく。

##### 商品情報

多彩な商品の情報を多言語で提供し、日本の商品を安心・安全にお求めいただく。

#### ①多言語対応に関する啓蒙

②先進事例、既存ルール、多言語辞書などの情報の収集、共有

①店舗入口、店内等における多言語対応表示ガイドラインに関する情報の集約、整備

①基本的接客用語の多言語化と活用  
②スマホ翻訳アプリの精度向上と活用

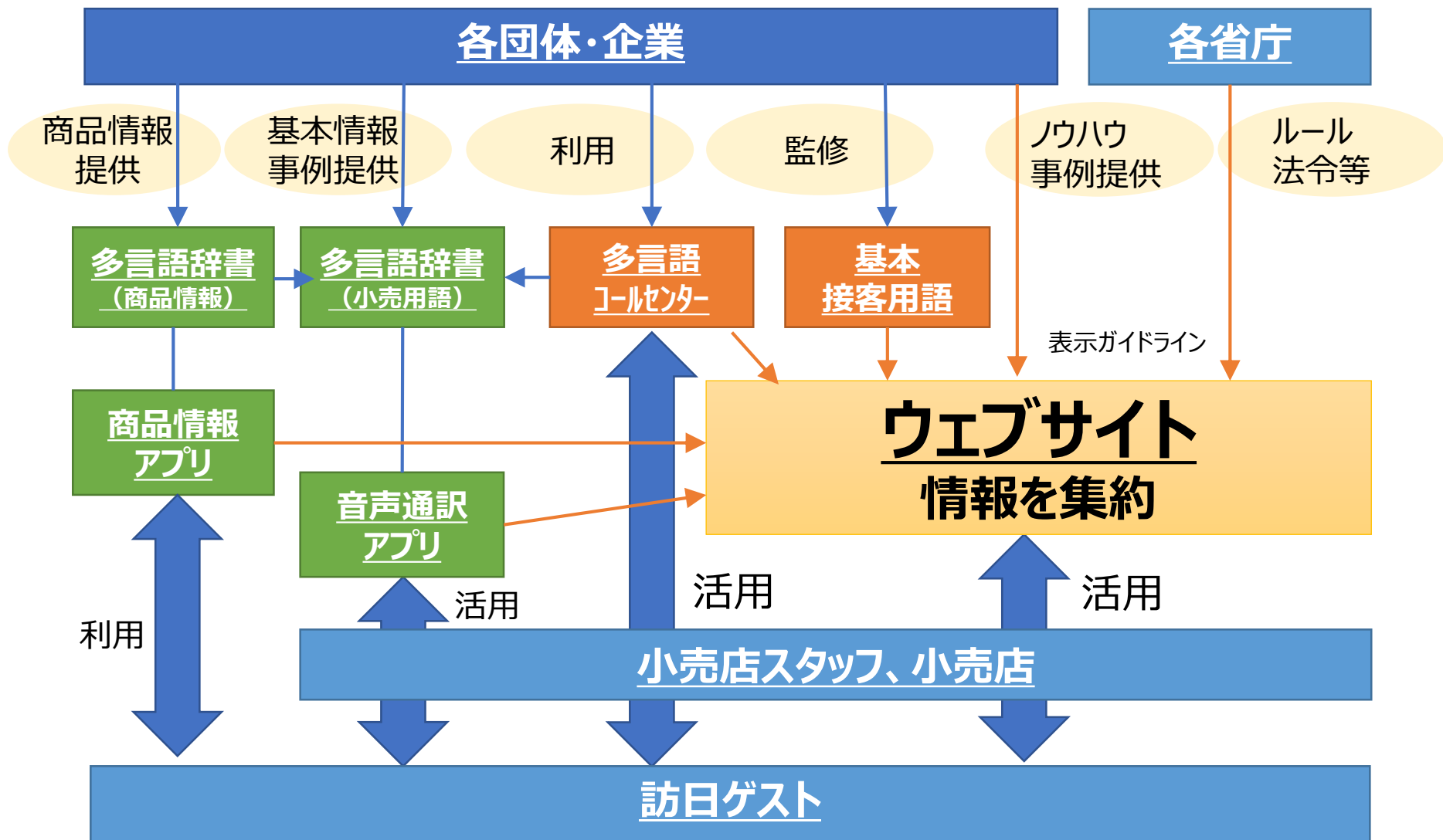
①多言語での商品情報提供の仕組みづくり

①多言語コールセンターを開設  
②上記から得られる会話例を翻訳辞書に反映  
③問い合わせを解消する表示を開発

①多言語商品情報を翻訳辞書に反映

### 3. 小売プロジェクトチームの取組み

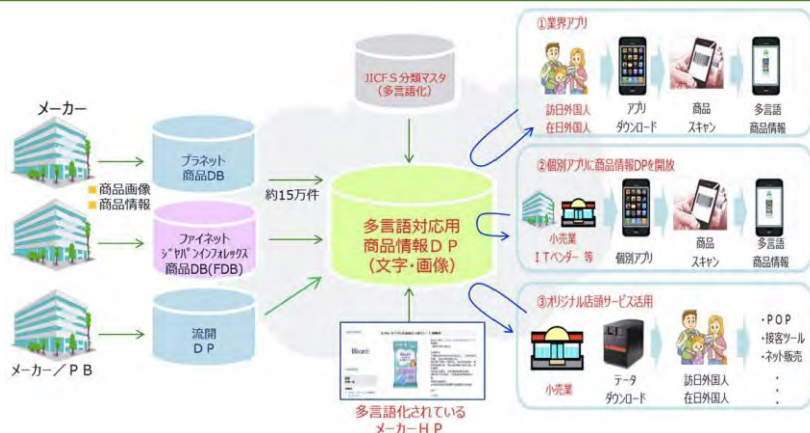
#### (3) 取組みの全体イメージ



### 3. 小売プロジェクトチームの取組み

#### (4) 具体的ツール例 (スマートフォンアプリ)

## 商品情報多言語化システム・アプリ



- ・製・販・連携協議会が開発中
- ・商品分類・商品名・商品情報などを英語および中国語、韓国語に正しく翻訳し、提供
- ・訪日ゲストは、商品バーコードを無料アプリでスキャンすることで、多言語で商品情報を得られる。

## 音声通訳システム・アプリ



- ・情報通信研究機構が開発・提供中。
- ・辞書サーバーの充実で精度向上。
- ・現状、小売業の単語登録は限定的
- ・外国人、日本人が利用可能な無料アプリの利用で簡単な多言語接客が可能になる。
- ・より高機能、専門辞書搭載の上位アプリへの拡大も可能



### 3. 小売プロジェクトチームの取組み

#### (5) 具体的ツール例 (多言語コールセンターと店頭表示、接客用語)

##### 多言語コールセンターと店頭表示

全国の小売店における訪日ゲストとの会話をコールセンターで取得・集計・分析

問合せ内容
商品の検索・お薦め依頼
免税
お支払い・領収書
割引
商品の金額
特典
配送
両替・レート
館内・店舗・店員
梱包
試着
現地外国語対応者希望
商品・店舗の撮影
Wifi
商品の運送
商品の取寄せ・在庫・予約
商品の保証・修理
購入・購入に伴う注意
商品の交換
商品の返品持ち出し、買戻保証
返品・返金
商品
顧客
道案内
忘れ物・落し物
他店紹介

※黄色：表示にて問い合わせの大部分が解決できると見込まれる

※赤色：表示にて問い合わせの一部が解決できると見込まれる

コミュニケーションや商品表示、通訳で補完

##### 基本接客用語

各団体からのヒアリング等を元に、10～20程度の基本接客用語を設定。正確な外国語表現で翻訳。

	(1)汎用性	(2)使用頻度	(3)旅行者への配慮	(4)使いやすさ
1. 何かお探ですか？	◎	◎	◎	○
2. どうぞゆっくりご覧ください。	○	○	◎	◎
3. 少々お待ちください。 / お待たせいたしました。	◎	◎	◎	◎
4. はい、そうです。 / いいえ、違います。	◎	◎	◎	◎
5. かしまりました。	◎	◎	◎	◎
6. こちらでよろしいでしょうか？	◎	◎	◎	○
7. 贈り物ですか、ご自用ですか？	○	○	◎	○
8. 他にはよろしいでしょうか？	○	○	◎	○
9. 申し訳ございません。	◎	○	◎	◎
10. またお越しくださいませ。	○	◎	◎	◎
11. 何かお手伝いしましょうか？	◎	◎	◎	○
12. 何かございましたら、お申し付けください。	○	○	◎	◎
13. お支払いはカードにしますか、現金にしますか？	○	○	○	◎
14. はい、できます。 / おそれいますが、できかねます。	◎	◎	◎	◎
15. これはおすすめ商品(限定品)です。	○	○	◎	◎

ウェブサイトで公開すると共に、学習用動画の無料公開、言語学習勉強会の開催、各団体・各社での能力開発での活用などを想定。

## 4. 参加団体の皆さまへの依頼事項

### (1) 議論・検討へのご参加

- ①全体会議への継続ご参加
- ②連絡会ご出席者の任命
- ③WGで具体的検討を行う方のご推薦、ご紹介

### (2) 本プロジェクトの趣旨についての情報共有

- ①理事会等決定機関、トップボード等への情報共有
- ②団体会員への情報共有

### (3) ノウハウ等のご提供

- ①多言語対応に関する各団体の取り組み、成果物の共有
- ②具体的施策（接客用語、ウェブサイト等）に対する監修、アドバイス
- ③リソースのご提供

### (4) 各団体内における成果の活用

- ①団体会員への広報、告知
- ②セミナー、展示会等での周知
- ③各団体における事業への反映（特に2018年度事業への反映）