

多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム 第1回会議

「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」のプロジェクトチームとして、小売分野での多言語対応を強化・推進する「小売プロジェクトチーム」が発足、2017年6月30日にその第1回会議が開催されました。一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会を議長とし、百貨店やチェーン店、スーパーマーケット等の小売店各協会、商工会議所、商店街連合会などがメンバーとして参画、オブザーバーとして東京都、内閣官房、経済産業省、中小企業庁等各省庁が列席しました。



1.開会の挨拶：東京都オリンピック・パラリンピック準備局 越事業推進担当部長

多言語対応協議会は、2020年大会に向けて、案内・表示の多言語化等を官民一体となって進めるために2014年に設置し、これまでに交通、道路、観光・サービスの3つの分科会において、都道や地下鉄の駅などの多言語化の取組を推進している。しかし、この3つの分科会ではなかなか対応できない分野もある。中でも小売分野では、免税店が3年間で8倍になるなど、外国人観光客が増加することで、小売店スタッフが外国人の方と接する機会が飛躍的に増加している。大規模店舗では外国語対応可能なスタッフを増員したり、コールセンターや多言語対応ICT機器を使うなど積極的に取組を進められていることと思うが、商店街や中小各店舗においては、単独での対応は厳しいと聞いている。こうした課題に取り組むために協議会のもとで関係機関が連携・協力をして小売PTを設置することとし、インバウンドの知見の高い一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会新津氏に、議長に就任いただいた。

今後このPTの取組から様々なアイデアが生まれ、2020年大会、またその後を見据えた具体的な成果に結びつけていければと願っている。

2.小売PTの取組の概要、方向性：小売PT 新津議長(ジャパンショッピングツーリズム協会事務局長)

本日の資料のたたき台は、JSTOの中のインバウンドの実務を担っている会員企業と作成した。JSTOには、外国人の方が何に困っているかといった知見はあるが、小売店舗は持っていないので、現場ではどのような対応・状況があるか情報を共有いただきたい。

小売業での多言語対応状況は、関係省庁や団体のアンケート結果により、外国人旅行者・企業側双方にてコミュニケーションでの不便があることがわかっている。このPTでは、小売店の「店頭表示」「接客コミュニケーション」「商品情報」の3つの領域で、先進事例や既存ルール等の情報収集・集約し、そこから得られた知見を元に、業界で共用できるプラットフォームを構築する。具体的には、関連情報を一元的に入手できるウェブサイト、小売業界に適した多言語辞書DBを作成し、それらの利用促進・更新を小売PTの継続でもって成し遂げたい。

2020年東京大会と謳われているが、2019年にはラグビーワールドカップがあることを踏まえると、早急に小売の現場での実践が必要となる。そのためには2018年の施策実施となることから、このPTでガイドラインの制定やプラットフォームの構築をするための取組に、関係各位のご協力をお願いする。

たたき台として提案する具体的ツールの例としては、音声通訳システムアプリ「VoiceTra」、また小売店店頭からの電話対応を受付ける多言語コールセンターなど。コールセンターは当面は無料で利用可能とし、そこで受けた通話内容を取得・集計・分析した上で、表示や案内で解決できる内容と、基本接客用語としてスタッフに教育する内容を取りまとめ、多言語辞書DBを構築したり、勉強会などに展開していきたい。これらのツール類は、情報共有ウェブサイトに掲載することで、一元的に入手できるようにする予定である。

本日も出席の各位においては、本会議およびその活動全体に係る調整や審議原案作成を行う連絡会への出席と、商品情報、店頭表示、接客コミュニケーションの具体的な課題への対策検討を行うWGへの参加者を推薦いただきたい。

3. 質疑応答

—多言語コールセンターの使用イメージは？

通訳が必要な際に、店頭の店員がコールセンターに電話をかけ、受話器を顧客と交互に使う、顧客がコールセンターに話す→コールセンターが店員に話す→店員がコールセンターに話す…という利用方法になる。東京や京都などの外国人旅行者の多い地域で運用が開始されており、免税店約9800ヶ所のうち現在2800ヶ所で利用済、毎年2000店ペースで増えている。会話を記録して分析し、翻訳アプリの辞書に登録したり、表示サインの開発に使うことを予定している。

—アプリが普及するためには、小売店現場でのタブレット等の利用が必須だが、現在はどのような状況か。

現状はあまりまだ広まっていない。アプリではない紙の指差し会話シートなどもそうだが、会話の最初から使うということではなく、会話が進展してきたときのフォロー用であり、常に持ち歩くのではなく店内の特定の場所に置いておくものとなっている。また機械翻訳だけで会話が完了することはないので、毎日外国人と接するような店舗では、まずスタッフが基本的な会話ができるようになる必要がある。

—日本の小売業の60%は商店街で、店主が60代以上など高齢者も多い。スマートフォンやタブレットは不得手なので、このPTでとりまとめたツール等は、紙でも提供いただきたい。

これまでの他協会でも取組のスタートは(紙の)指差し会話シートからとなっている。各所にあるそれらを今回集約したいと思っている。また全国の商店街や商工会議所と連携したセミナーも実施しているので、今年～来年度のセミナーにはこれらの情報提供も組み込んでいく。東京商工会議所のセミナーでも、95%が小規模事業者であり、セミナーでの紙資料の配布を進めていきたい。

(平成29年度作成)

問い合わせ先

東京都 オリンピック・パラリンピック準備局
総合調整部 連携推進課 TEL : 03-5388-2866