

小売PTの活動状況に関する資料

2017年11月17日

多言語対応協議会小売PT事務局

小売PT 取組みの全体像（小売PTで目指す成果）

オリンピック・パラリンピック大会に向けた小売業における多言語対応のガイドライン

公式WEBサイト・多言語対応の手引（リーフレット）

店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報の多言語化に必要な
ガイドライン・事例・ツールをまとめて掲載

各団体広報誌、説明会・勉強会・セミナー

小売店の多言語化の基礎知識を啓蒙、周知徹底

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。

小売PT独自ピクト
(標準化を志向)

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。

ようこそことば
基本用語学習教材・勉強会開催

小売コーパス・用語DB
多言語翻訳アプリに反映

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。

店頭用告知ポスター
商品情報アプリの告知

多言語対訳リスト

小売店で多様される基本用語対訳を無償提供

注意表示、購買促進POPなど

基本用語、商品分類、ブランド名など

商品分類など

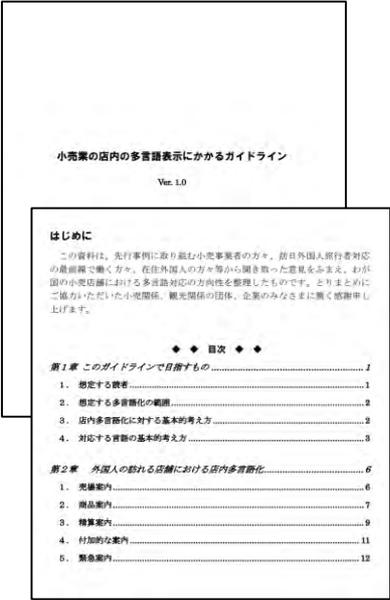
経産省表示ガイドライン

音声認識・翻訳アプリ
総務省・GCP協議会

多言語商品情報アプリ
製配販連携協議会

(1) 小売業における多言語対応のガイドライン

小売における多言語対応の3つの領域（店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報）での統ルール策定やツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客対応強化を小売業界全体で進めるという目的に即し、多言語対応に取り組むたいと思っている小売店が参考にできる分かり易いガイドラインを策定する。



ガイドラインの主な方向性と記載項目

<全体>

- ・今年度中に、ガイドラインのフレーム、作成スケジュールを提示する。
- ・今年度中に得られた成果は、上記を待たず利用できるよう公開する。
- ・ガイドラインは、最新のノウハウ、利用後の改善などを反映し、定期的に更新できるものとする。
- ・基本的な考え方の策定を行う。

<店頭表示>

- ・具体的な参照先（ピクトサインの提供元など）
- ・ピクトサイン以外の多言語表示の推奨（英語・中国語・韓国語）
- ・標準ピクト以外の利用頻度の高いピクトサイン
- ・店舗調査を踏まえた好事例の紹介
- ・実際に掲出する際のツールや掲出方法 など

<接客コミュニケーションおよび商品情報>

- ・ツール類の公開

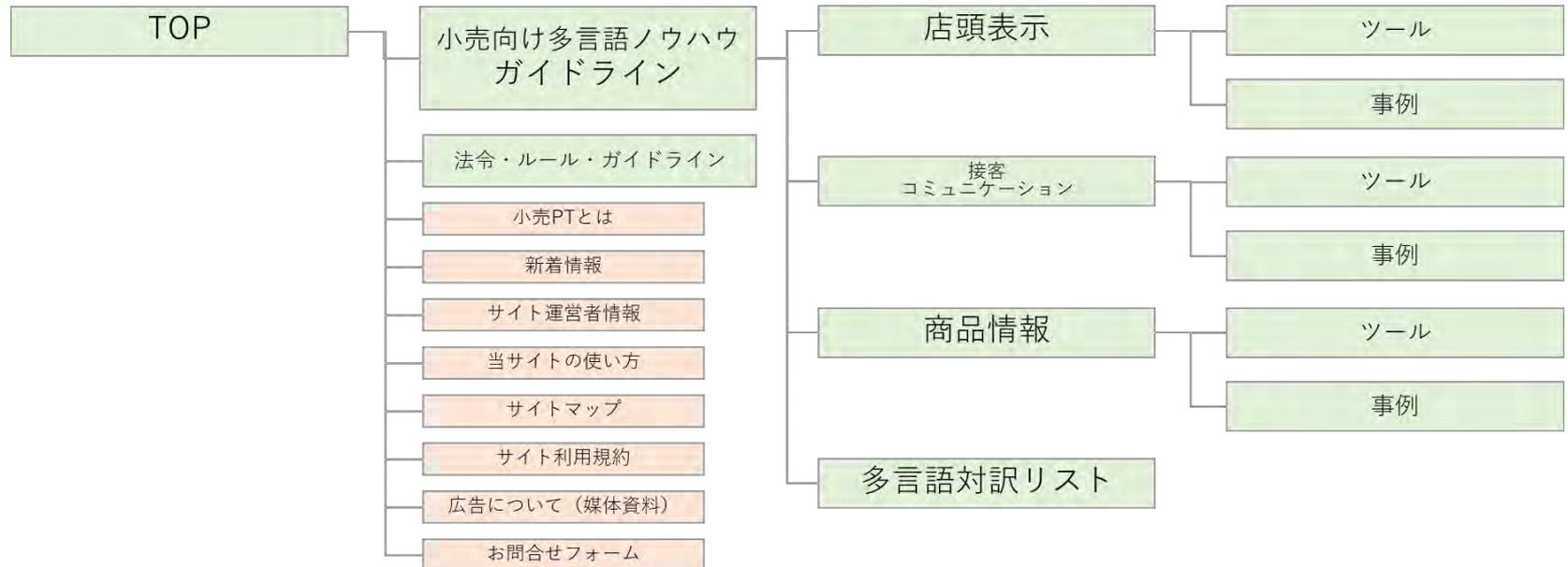
(2) 公式WEBサイト

小売店の多言語対応に関するノウハウを一つのWEBサイトに集約。

①店頭表示②接客コミュニケーション③商品情報の3領域について、

A)ルール・ガイドライン B)実用ツール C)参考事例 を集約して掲出。

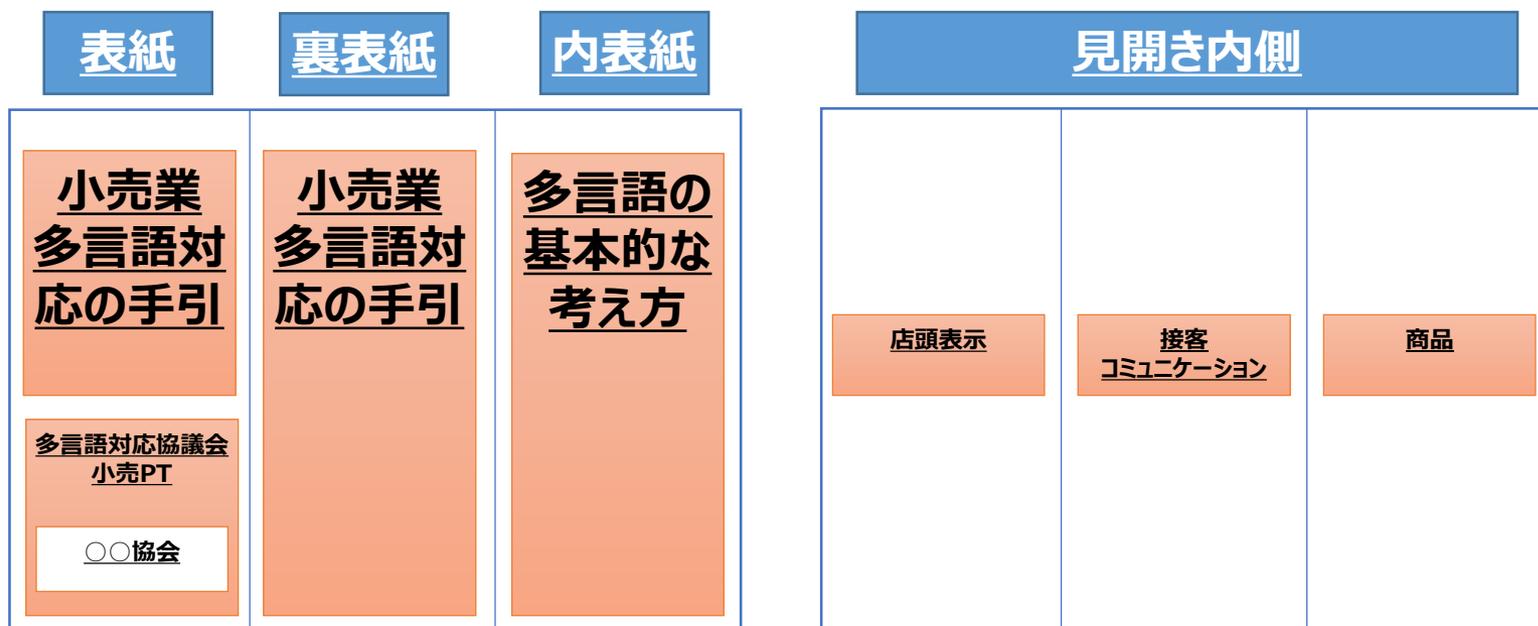
日本小売業協会のWEBサイト内に設置するとともに、各団体のHPからもリンク



(3) 多言語対応の手引 (リーフレット)

1月末までに作成。公式WEBサイトの内容に準じて、ダイジェスト版の位置づけ。
PDF版を作成し、各団体等で広く、印刷・配布などをし、活用をイメージ。

※レイアウトイメージ



(4) 各団体広報誌、説明会・勉強会・セミナー

小売PTの取り組み、成果は、2018年度に全国小売店に周知徹底の必要あり。各団体の広報誌での告知や、総会・委員会等での説明、団体事業への取り込み、説明会・勉強会・セミナーなどを通じて会員各社、各店に周知徹底する。

これまでの実施実績

- ・日本百貨店協会
 - 外国人観光客誘致委員会（8月21日実施）
 - 関東百貨店協会 総務委員会（11月実施予定）
- ・日本ショッピングセンター協会
 - 国際委員会（10月6日実施）
 - SCビジネスフェアでの共有を検討中
- ・日本チェーンストア協会
 - 障害者施策・多言語対応に関する説明会（8月23日実施）
- ・日本ボランティアリーチェーン協会
 - 機関紙にてコールセンター事業を告知
- ・全国商店街振興組合連合会
 - インバウンド研究会を発足
 - 研究会に事務局が参加予定

(5) 小売PT独自ピクトサイン

経済産業省の「小売業の店内の多言語表示ガイドライン」に含まれないものの、小売店の実務上必要性の高い表示について、小売PTとしてピクトサイン作成の必要性を検討

検討材料として、

- ① 多言語コールセンターの設置・会話分析
- ② 小売店の実地調査、ヒアリング調査結果

エリア	店舗数	調査店舗案 業種	調査期間:2017年11月1日~2017年11月30日 エリア内店舗
新宿	4	百貨店	新宿高島屋
		家電専門店	新宿西口店
		アパレル	ビックロ
		専門店	ドン・キホーテ新宿東口店
東京	1	百貨店	大丸東京店
銀座	4	百貨店	銀座三越
		百貨店	松屋銀座
		アパレル	GU銀座店
		専門店	ニトリ(マロニエゲート)
浅草	4	ドラッグストア	くすりの福太郎 浅草店
		商店街	仲見世商店街
		専門店	ザ・ダイソー 浅草ROX店
お台場	5	SC	ダイバーシティ
		家電専門店	ラオックスヴィーナスフオート店
		SC	デックス東京ビーチ
		ドラッグストア	マツモトキヨシ デックス東京ビーチ
大阪	4	アパレル	ビューティ&ユース ユナイテッドアローズお台場店(ダイバーシ)
		ドラッグストア	ココカラファイングランフロント大阪
		専門店	無印良品 グランフロント大阪
			梅田ロフト
東急ハンズ心齋橋			
成田	2	GMS	AEON
		専門店	ドンキホーテ
	1	コンビニエンスストア	コンビニエンスストア全般

■ 調査項目

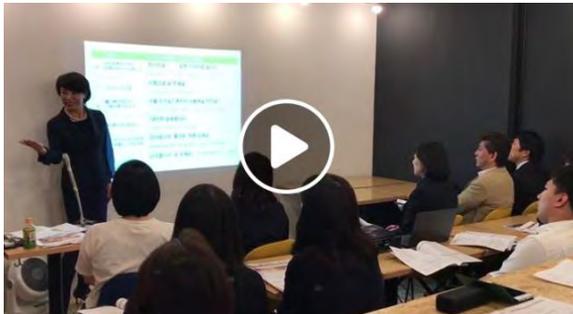
A ルール、ツール類の有無	
1	店頭表示に関するルール(店舗入り口付近表示、レジ周辺表示、POPなど)
2	商品表示、商品説明に関するルール(商品タグ、プライスカードなど)
3	サービス説明に関するルール
4	多言語対訳表、ツール類
B 多言語表記の有無	
1	店舗ジャンル表記
2	歓迎表記
3	免税店表記
4	決済方法表記(全般)(クレカ、銀聯、外貨両替、ATM)表記
5	外国語対応可能(対応可能なスタッフ等)表記
6	カテゴリ表記
7	フロアガイド表記
8	価格表記
9	商品関連表記
10	体験表記
11	ハラル対応表記
12	アレルギー表記
13	配送サービス表記
14	入国時制限表記
15	外国人対応可能なカウンターの設置(インフォメーション、免税カウンター)
16	コインロッカー(手荷物預かり)表記
17	無料WiFi表記
18	その他、施設利用表記
19	撮影可否表記
C スタッフへのヒアリング項目	
1	訪日ゲストが来られた時、どんな迎え方をしていますか?
2	ご挨拶の言葉や態度・しぐさなどで意識されていることはありますか?
3	会話と表示(POPなど)を、どのように組み合わせて対応していますか?
4	自店でよく活用できている「表示案内・POP」を教えてください。
5	訪日ゲストで、お店のお得意様やリピーターの方はいらっしゃいますか?
6	言語対応ツールは有効に活用されていますか?
7	外国人対応には慣れてきたと感じますか?
8	外国人対応をうまく行う秘訣はなんだと思われますか?
9	現場で困っていることを教えてください(⇒外国人対応の成功例や失敗例)

(6) ようこそことば

すぐに使えて、簡単に覚えられる基本的な“英語・中国語・韓国語の接客10大用語”を「ようこそことば」として設定。翻訳済みの対訳表、自主学習向け動画を作成し、第1回「ようこそことば勉強会」開催。

今後も販売員の基礎的多言語接客レベルを上げるとともに、勉強会を通じて多文化理解もすすめる。

今後、各団体の監修等により内容のブラッシュアップを継続。



コンセプト

- わかりやすく・楽しく・すぐに使える
- 動機づけができる (案内役も受講者も)
- 広く普及できる (誰でも、いつでも、どこでも)
- 伝えやすい・教えやすい (講座の標準化)



カリキュラム

外国人旅行者おもてなしのポイント

ようこそ ことばのノウハウとコツ

ようこそ英語のポイント、10大用語+α

ようこそ中国語のポイント、10大用語+α

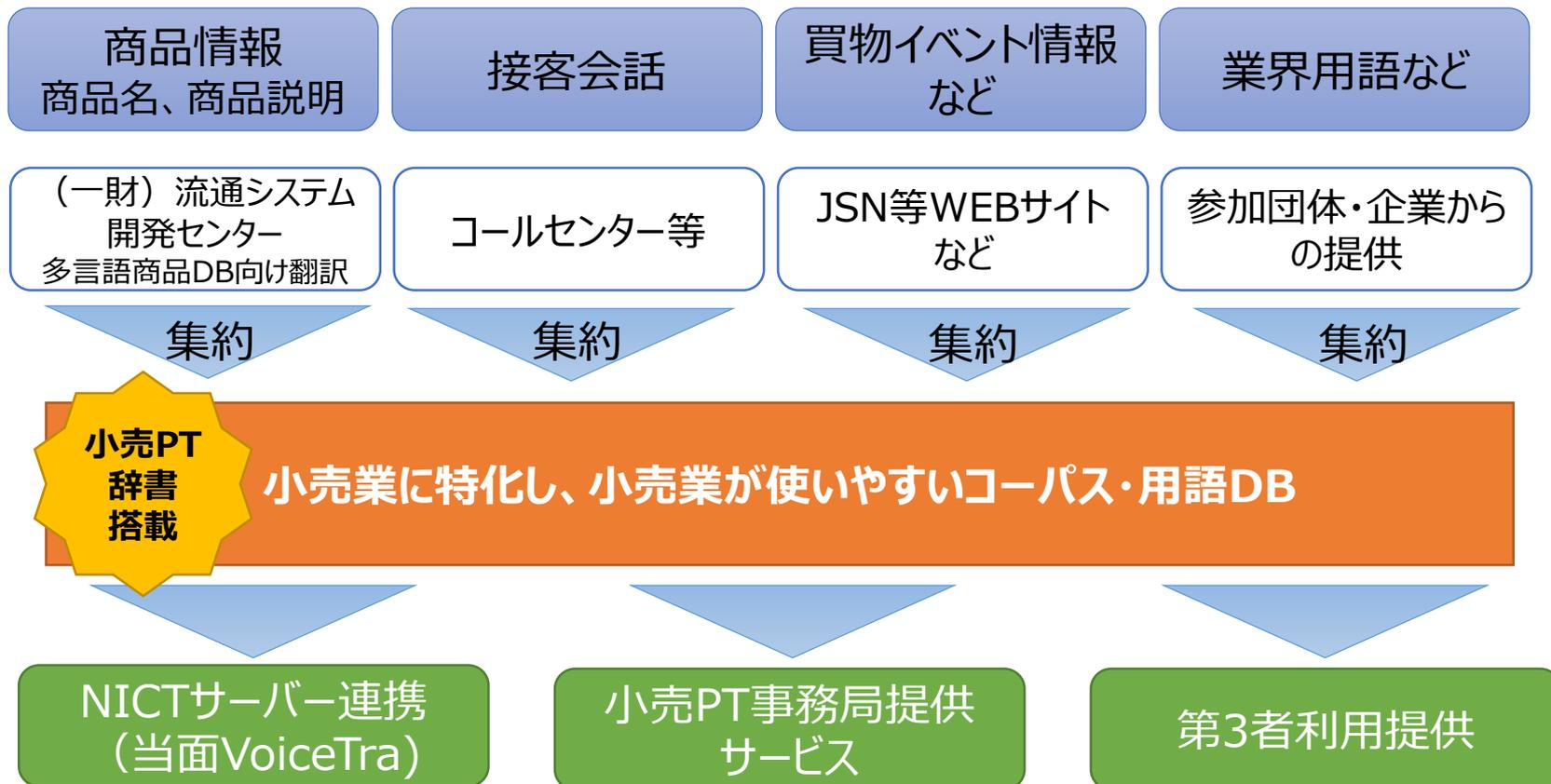
ようこそ韓国語のポイント、10大用語+α

■ 接客10大用語

	日本語	英語
1	いらっしゃいませ	Hello, Welcome to our store. ハロー、ウェルカム トゥ アワ ストア
2	何かお探ですか？	May I help you? メイ アイ ヘルプ ユー?
3	何かございましたら、お申し付けください。	If you need any help, please let me know. イフユー ニードエニヘルプ プリーズ レッミー ノー
4	かしこまりました。	All right. オールライト
5	はい、そうです。 いいえ、違います。	Yes, that's right. No, that's not right Yes, that's right. No, that's not right イエス ザッツ ライト ノー ザッツ ノット ライト
6	少々お待ち下さい。 お待たせいたしました。	One moment please. /Thank you for waiting ワン モメン プリーズ /サンキュー フォー ウェイティング
7	こちらどうぞ。	This way, please. ディスウェイ プリーズ
8	贈り物ですか？ ご自分用ですか？	Is this a present, or for you? イズディス ア プレゼント オワ フォー ユー
9	申し訳ございません。	"I'm sorry アイム ソーリー
10	ありがとうございます。 またお越しくださいませ	Thank you very much. We hope to see you again. サンキュー ヴェリー マッチ ウィ ホープ トゥ シーユー アゲイン

(7) 小売コーパス・用語DB

既存の仕組み等を利用して、小売業にかかる用語を小売PTに集約
小売PT事務局（≒JSTO）は多言語辞書DBを構築。
小売業界の資産として、生産性向上に継続的に資する仕組みづくりを行う。



(8) 多言語対訳リスト

小売PTを通じて得られる多言語対訳のうち、基本的用語については、公式WEBサイトなどを通じて、全国の小売店が利用できるよう無料公開する。

店頭表示WG

フロア名、注意表示など

集約

接客コミュニケーションWG

基本接客用語など

集約

商品情報WG

商品カテゴリー名など

集約

固有名詞などをのぞく基本用語の多言語対訳リスト

公式WEBサイト
無料提供

(9) 音声認識翻訳アプリ、多言語商品情報アプリ

各アプリは、総務省・経済産業省事業として開発中。小売PTとしてこれに協力、連携して取り組む。

● 音声認識翻訳アプリ

NICTのVoiceTraの無償提供は早期に終了がほぼ決定。

小売PTで構築する独自DBを一般企業に向けて提供することを検討する。

同様の取り組みを行っているGCP協議会と連携し、取り組みを一本化する。

● 商品情報多言語化システム・アプリ

小売店は、従業員の利用、訪日ゲスト利用の促進が必要。ポスター掲出などを検討

