

# 多言語対応協議会 小売PTの運営体制および今後の進め方

第2回全体会  
2017年11月17日

## 1. これまでの運営体制の状況

- (1) 行政との連携
  - ① 経済団体連合会との情報共有（小売業の消費活性化プロジェクトとの連携打診）
  - ② 総務省（NICTプロジェクト）との連携調整
  - ③ GCP協議会（グローバルコミュニケーション開発推進協議会）との連携調整
  - ④ 経済産業省（製酒販連携協議会プロジェクト）との連携調整
  - ⑤ その他
- (2) 民間業界団体との連携
  - ① 各団体企業からのノウハウ提供や、事業、広報への協力依頼、実施
  - ② JSTO出資による協力（事務局運営、公式WEBサイト開設など）
- (3) 民間企業との連携
  - ① 参加団体を窓口とする協力（店舗実態調査に向けた調査対象の調整、調査内容の調整など）
  - ② JSTOを窓口とする協力（コールセンターの設置、コーパス・用語DB構築など）
- (4) 各団体のご協力<ご提供成果物の一覧（予定含む）>

	広報	多言語成果物	多言語辞書作成時の用語集	その他
日本百貨店協会	関東協会 総務委員会(11月予定)	・接客会話集データ	・ブランド一覧(日本語) ・翻訳辞書・対語集 ※会員企業を紹介、5社からご提供	
日本スーパーマーケット協会			・商品分類(食料品、住関連品、衣料品の商品名)	
日本クレジット協会		・接客会話シート(英語、中国語、韓国語、タイ語、インドネシア語、ベトナム語、ロシア語、フランス、ドイツ、イタリア語、スペイン語)		・HPに英語ページ・モバイルページを増設し、協会の紹介、日本のカード事情、統計数字などを掲載
流通システム開発センター		・多言語情報プロジェクトの公開資料	・商品カテゴリー(JICFS分類名と業界分数名)日本語、英語、中国語、英国語	
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計画		・ショッピングセンター用語辞典(1500語)	・調査ノウハウ、調査データの構築 ※会員企業をご紹介
日本フランチャイズチェーン協会		・会員様の資料を参考として提供 (外部公表不可、小売PT・WG限り)		
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)			
日本ボランティアチェーン協会	・機関紙にてコールセンター事業を告知予定			
全国商店街振興組合連合会	・インバウンド研究会を発足 研究会に小売PT事務局が参加予定			
日本小売業協会	・小売PTウェブサイト作成調整			
ジャパンショッピングツーリズム協会	・小売PTウェブサイト作成	・接客会話シート	・多言語情報サイト JapanShoppingNowの翻訳データなど	※会員企業20社40名の事務局運営参加

## 2. 今後の進め方（運営体制について）

- (1) 各種行政機関との取り組みについて
  - ① 小売関連各団体、企業に対する行政からの多言語対応に関する問い合わせ・事業などについては、小売PTを窓口として対応または、情報共有を行い、小売業全体でノウハウを共有できる体制とする。
- (2) 契約等の主体について
  - ① 小売PTは法人格を持たないため、契約等においては、事務局であるJSTOを契約主体とする。
  - ② 今後の状況変化により、上記の契約等について見直しが必要な際は、全体会で協議、決定するものとする。
- (3) 運営経費について
  - ① 基本的な考え方
    - ・ 小売PT運営の経費については、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。
    - ・ 今後の状況変化により、上記の契約等について見直しが必要な際は、全体会議で協議、決定するものとする。
  - ② 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 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

## 3. 具体的な確認事項

- (1) 小売PT公式WEBサイトの開設
  - ・ 小売PTで集約、作成されるノウハウ、ガイドラインは、公式WEBサイトに集約する。
  - ・ 公式WEBサイトは、日本小売業協会WEBサイト内に開設する。
  - ・ 参加団体は、各団体公式サイトから小売PT公式WEBサイトへのリンクを設置し、会員店への周知徹底を行う。
  - ・ 公式WEBサイトの設置、運営は、小売PT事務局が行う。
- (2) 無償提供する成果物
  - ① 全体
    - ・ 小売に関するガイドライン
    - ・ リーフレット
  - ② 店頭表示
    - ・ 収集した既存のガイドライン（リンク）や先進事例を集約した情報
    - ・ 小売PT作成ピクトグラム
  - ③ 接客コミュニケーション
    - ・ 基本接客用語
    - ・ 接客会話シート
  - ④ 商品情報
    - ・ 基本的用語の対訳表

#### 4. 今後のスケジュール

##### (1) 今後のスケジュール

- ① 多言語対応・ICT化推進フォーラム（東京都主催）
  - ・ 1月下旬
  - ・ 小売PTの活動内容の報告（小売の多言語対応に関する基本的な考え方の策定およびウェブサイトでの公開について）
  - ・ 各種ノウハウのデモンストレーション、セミナー、パネルディスカッションなど
- ② 第4回 全体会
  - ・ 3月（予定）
  - ・ 2018年度の活動内容の審議、決定

#### 5. ご協力依頼事項

- ① 調査への協力
  - ・ 店頭表示WGで代表店舗の実態調査を行います。  
候補事業者さまへのお取次をお願い致します。
- ② ツール作成等における監修、意見聴取の協力
  - ・ 下記ツール作成において、小売店としての監修、意見聴取にご協力をお願いします。
    - (ア) ようこそことばの選定、教材の作成
    - (イ) 多言語商品説明APPの作成
- ③ 各団体会員様に対する告知、各団体との協業
  - ・ 各団体事業の検討
    - (ア) 多言語対応の業界共通基準についての勉強会・セミナーの実施
    - (イ) 多言語対応ツール（店頭ステッカー、多言語教材など）の作成
  - ・ 各団体会員様への広報誌、総会等での告知
    - (ア) 多言語対応協議会、小売PT全体の取り組み
    - (イ) コールセンター、ようこそことば、公式WEBサイトなどの具体事例
- ④ 小売PTの運営への参加
  - ・ 下記について当面無償でご協力いただける団体、企業があれば、ご参加へのお呼びかけをお願い致します。
    - (ア) WEBサイトの開設、運営
    - (イ) 多言語コーパス・用語DBの開設、運営
    - (ウ) 多言語コールセンターの設置、運営
    - (エ) 多言語対応ツールの作成、提供
    - (オ) 翻訳、通訳
    - (カ) 事務局運営実務、事務作業

以上