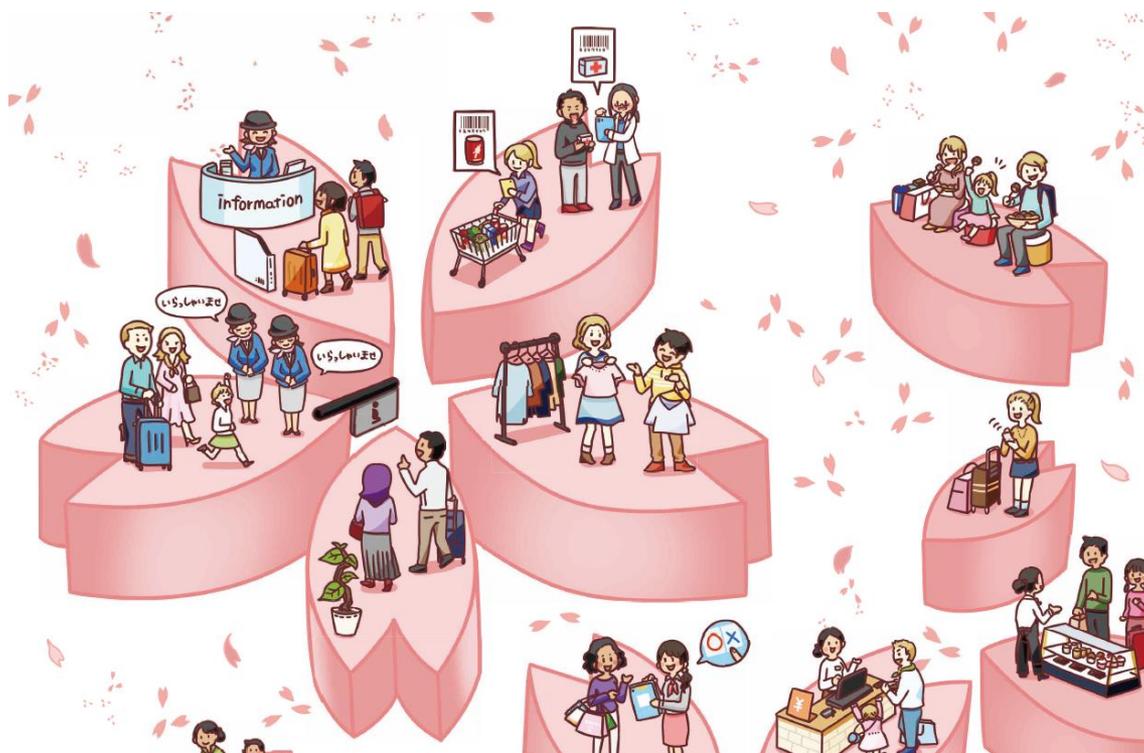


## 資料② 2017年度小売PT取組概要



2018年3月16日（第3回全体会）

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

小売店の多言語対応の基礎知識を啓蒙、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独自ピクトグラム  
(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

小売店で多用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

経済産業省  
表示ガイドライン

音声認識・翻訳アプリ  
総務省・GCP協議会と連携

多言語商品情報アプリ  
製配販連携協議会と連携

# ■小売PT 取組みの全体像（実績のまとめ）

※網掛けは終了項目

**第7回協議会  
より追加**

		2017年度進捗状況		2018年度実施事項	
		ツール	活用	ツール	活用
1	小売業における多言語対応のガイドライン	目次案の提示	－	ガイドラインの作成	活用促進
2	公式WEBサイト	開設	－	コンテンツの拡充、事例等の収集	活用促進
3	多言語対応のリーフレット	2017年版終了	第7回協議会とフォーラムで配布	－	活用促進
4	各団体広報誌、説明会・勉強会・セミナー	広報資料作成	5回程度の実施	－	実施協力
5	小売PT独自ピクトグラム	多言語コールセンターの設置	多言語コールセンター導入（全国100店舗）	多言語コールセンター継続実施	活用促進
		調査システムの作成	店舗調査実施（13店舗）	ピクトグラムの作成	活用促進
6	ようこそことば	フレーズ選定、教材の作成	10回程度勉強会・研修を実施	ブラッシュアップ	活用促進
7	小売コーパス・用語DB	一部、用語収集	－	用語DBの作成	－
8	多言語対訳リスト	一部、対訳収集	－	対訳リストの作成	活用促進
9	多言語音声翻訳アプリ、多言語商品情報アプリ	一部、用語収集	－	用語DBの作成	－
		多言語商品情報アプリの開設	－	－	活用促進

## (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>

- ・2017年度に、ガイドラインのフレーム、作成スケジュールを提示する。
- ・2017年度に得られた成果は、上記を待たず利用できるようHPで公開する。
- ・2018年度冬ごろにガイドラインを完成させ周知する。
- ・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（ピクトグラムの提供元など）
- ・ピクトグラム以外の多言語表示の推奨（英語・中国語・韓国語）
- ・標準ピクトグラム以外の利用頻度の高いピクトグラム
- ・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

### ガイドラインの主な方向性と記載項目案

#### 1、はじめに

- ・目的
- ・ガイドラインの位置づけ
- ・構成と概要、使い方

#### 2、序論

- ・小売業をとりまく環境
- ・目的、対象
- ・多言語対応の基本的考え方
- ・対応する言語の基本的考え方

#### 3、本論

- ・接客コミュニケーション
  - 接客対応・心構え、接客基本用語
- ・店頭表示
  - 推奨ピクトグラム、表示・設置の仕方、その他表示が必要なもの
- ・商品情報

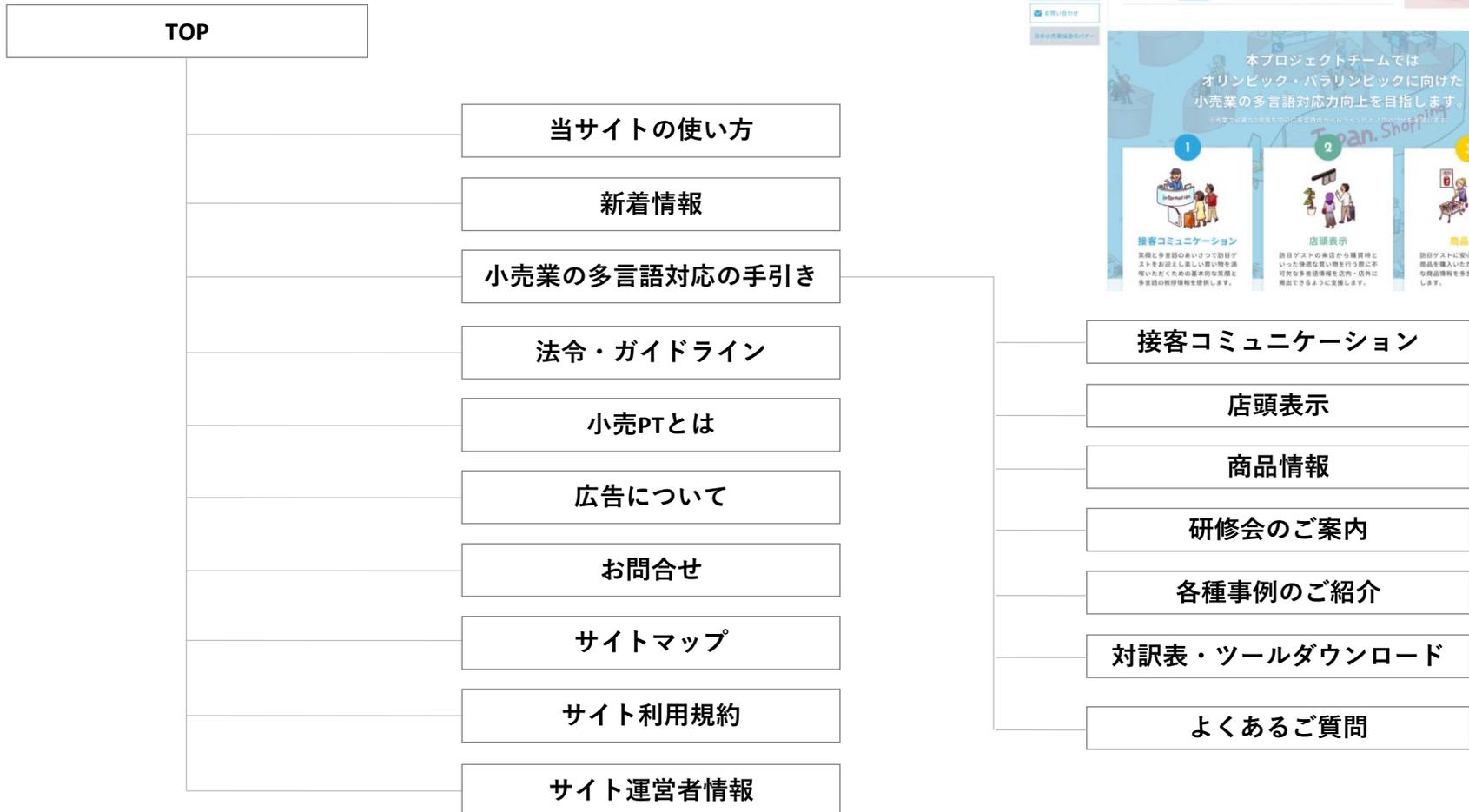
#### 商品情報の多言語対応

#### 4、参考資料、事例

## (2) 公式WEBサイト <https://welcome.japan-retail.or.jp>

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。



- 接客コミュニケーション
- 店頭表示
- 商品情報
- 研修会のご案内
- 各種事例のご紹介
- 対訳表・ツールダウンロード
- よくあるご質問

# (3) 多言語対応のリーフレット (配布)

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HPに公開済み。各団体等で広く、印刷・配布などをし、活用してもらうことを想定。

### 2020年に向けて小売業界が取り組みたい多言語対応

小売業の多言語対応力向上は、訪日ゲストの不便不満の解消、満足向上に欠かせません

- ☑ 訪日外国人が利用する機会が多く、そこでの消費額も多い小売業界において多言語対応の重要性は、年々高まっています。
- ☑ ノウハウを習得し、できることから対応をスタートしましょう。

多言語表示で特に困った場所

飲食・小売店	1408
旅行サービス	832
娯楽・福祉施設	745
美術館・博物館	588
銀行	570

2016年訪日外国人消費

宿泊料	29.4%
買物代	38.1%
飲食費	20.2%
交通費	11.4%
その他	0.9%

※観光庁「2016年訪日外国人消費動向調査」(観光庁)より作成  
※観光庁「2016年訪日外国人消費動向調査」(観光庁)より作成

### 小売業の多言語対応の3ステップ

- 1 歓迎の気持ちを伝えよう**  
最も大切なことは笑顔で積極的にお迎えすることです。外国語能力は関係ありません。善し悪しや助けがほしい気持ちを捨て、心のバリアを解消することがポイントです。
- 2 基本情報をわかりやすく伝えよう**  
必ず伝えるべき情報、よく聞かれる質問を店頭表示、ピクトグラムなどを用い、わかりやすく表示しましょう。
- 3 魅力を伝え、買物を楽しんでもらおう**  
日本らしさや商品の背景などを伝えることで、さらに日本でのショッピングの魅力が高まります。言葉を変えれば、より楽しんでもらえます。翻訳アプリなどのITツールも味方です。売場や商品ごとに魅力を伝えることを意識し、工夫することがポイントです。

## 小売業の多言語対応

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

<https://welcome.japan-retail.or.jp>

多言語対応協議会小売プロジェクトチームでは、小売における多言語対応の3つの領域(接客コミュニケーション、店頭表示、商品情報)での統一ルールの策定やツールづくりを行い、訪日ゲストの皆さんへのおもてなしの取組を積極的に進めてまいります。

多言語対応協議会  
小売プロジェクトチーム

### 小売業の多言語対応ノウハウ

多言語対応協議会小売プロジェクトチームは公式HPやリーフレットを通じて以下の情報やツールなどのノウハウを提供します

#### 多言語対応全般のルールやノウハウ

小売業界全体でノウハウを共有してレベルアップを目指しましょう。

- ・多言語対応に関するルール
- ・先進的な取組みの参考事例
- ・小売業でよく使う用語の対訳表
- ・多言語の通訳コールセンター

- 1 接客・コミュニケーションに使えるツール**  
様々なツールを活用して、歓迎と感謝の気持ちを伝え、訪日ゲストとのコミュニケーションを楽しみながらレベルアップしましょう。  
・基本接客用語を自主学習できる動画教材  
・接客に役立つ多言語接客会話シート  
・スマートフォン等で使える音声翻訳アプリ
- 2 店頭の表示に使えるツール**  
ご来店からご購入時に必要な情報をわかりやすく伝えましょう。  
・世界、日本の標準ピクトグラム  
・店舗入口に掲出する表示例文、ピクトグラム  
・レジ付近に掲出する表示例文、ピクトグラム
- 3 商品の説明に使えるツール**  
多様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けます。  
・バーコードから商品情報を多言語表示するアプリ  
・商品のカラー、特徴を説明する表示例文、サイン

#### (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年度から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。**

これまでの主な実施実績

- ・日本百貨店協会  
外国人観光客誘致委員会（2017年8月実施）  
関東百貨店協会 総務委員会（2017年11月実施）
- ・日本ショッピングセンター協会  
国際委員会（2017年10月実施）
- ・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（2017年8月実施）
- ・日本ボランタリーチェーン協会  
機関紙にてコールセンター事業を告知（2017年11月実施）  
事務局長会（2018年2月実施）
- ・全国商店街振興組合連合会  
商店街近代化研究会「商店街におけるインバウンド対策」に事務局が参加（2017年度）

## (5-1) 小売PT独自ピクトグラム

経済産業省の「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン」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としてピクトグラム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

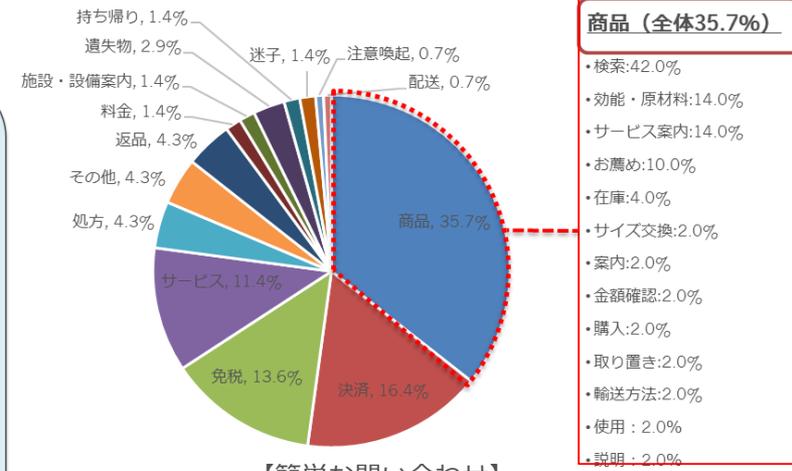
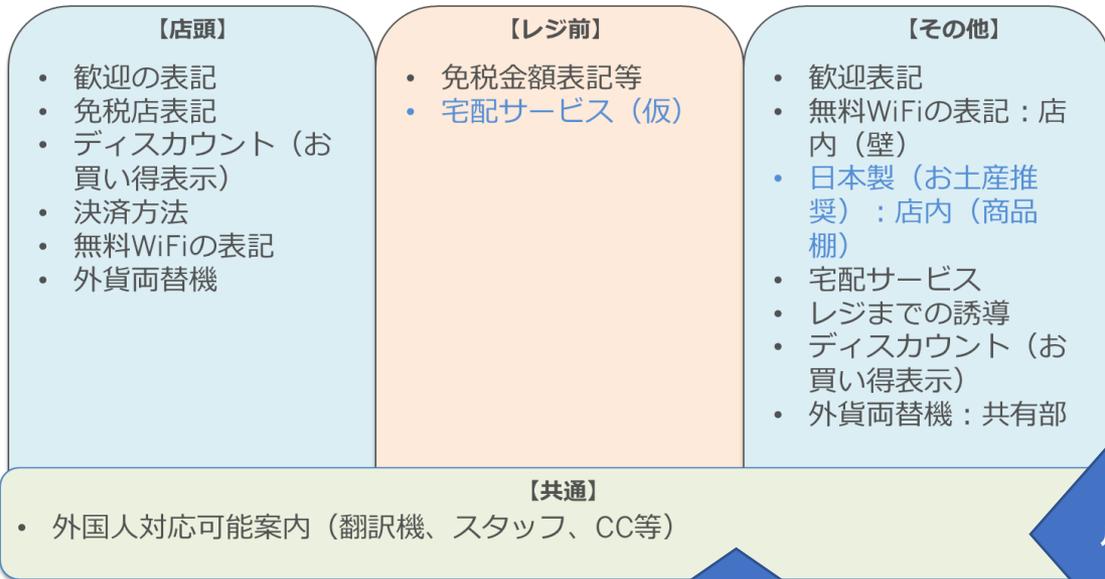
## ■ 調査項目

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)

# (5-2) 小売PT独自表示方法案

多言語コールセンター、店頭調査の結果を踏まえて、今後、独自ピクトグラムを作成およびJIS化、表示物（POP等）の作成を検討

## ピクトグラム（案）



【簡単な問い合わせ】  
 …ピクト、表示で解決できる可能性あり  
 ・会計時の購入商品上限数（1回の会計は〇点まで）  
 ・決済方法確認（アリペイ、銀聯）  
 ・特典の確認（割引有無、購入したらキャンペーンありますか、サンプルプレゼント）  
 ・免税金額  
 ・免税フロア、場所の確認、可否（免税できますか）  
 ・取り置き可否（現地の友人、家族に確認してから購入したい、検討したい）  
 ・返品について（可否）  
 ・値段確認（税込だといくらか）  
 ・お薦め（効能やプレゼント用）  
 【対策が必要なもの】  
 ・医薬品等の処方（熱がある、旅行者なので病院にいけない）  
 ・トラブル時の対応（迷子、決済エラー）

調査項目別の実行率一覧（達成率順）

順位	調査項目	実行率
1	08決済方法表記(全般)《クレカ、銀聯、外貨両替、ATM》表記の有無	92.3%
2	21無料WiFi表記の有無	90.0%
3	20コインロッカー(手荷物預かり)表記の有無	80.0%
4	07免税店表記の有無	76.9%
4	19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)の有無	76.9%
4	22その他、施設利用表記の有無	76.9%
7	10カテゴリー表記の有無	69.2%
8	04ツール類(多言語対訳表、翻訳機、その他)の有無	61.5%

## (6-1) ようこそことば (配布)

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公開し、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。

今後も、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

### ■ セミナー、研修等での利用実績

- ・渋谷区観光協会 (10月)
- ・言語支援EXPO (12月)
- ・沖縄美ら海水族館 (1月)
- ・東京都セミナー・アドバイザー派遣 (2月)
- ・沖縄県アドバイザー派遣(2月)
- ・HCJ2018トレンドセミナー (2月)
- ・渋谷区オリンピック・パラリンピック関係者団体協議会(2月)
- ・内閣府沖縄総合事務局 (2月)
- ・渋谷区おもてなし事業 (2月、3月)
- ・巣鴨地蔵通り商店街(3月)

### ■ 動画再生回数(公開より1ヵ月)

ようこそことば基礎編・実践編 (はじめに) 158回

ようこそことば基礎編・実践編 (STEP1基礎編) 143回

## (7-1) 小売コーパス・用語DB

既存の仕組み等を利用して、小売業に関する用語を小売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。

＜用語集約のため業界の素材を収集＞



## (7-2) 小売コーパス・用語DB提供素材一覧

第7回協議会  
より追加

	素材名	言語種別	提供者
1	・指差し会話集データ		日本百貨店協会
2	・ブランド一覧（日本語）		日本百貨店協会
3	・翻訳辞書・対語集 ※会員企業を紹介、5社からご提供		日本百貨店協会
4	・商品分類（食料品、住関連品、衣料品の商品名）		日本スーパーマーケット協会
5	・指差しシート	（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）	日本クレジット協会
6	・カード決済時の多言語支援ツール		日本クレジット協会
7	・多言語情報プロジェクトの公開資料		流通システム開発センター
8	・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	流通システム開発センター
9	・ショッピングセンター用語辞典（1500語）		日本ショッピングセンター協会
10	コンビニ店頭ツール		日本フランチャイズチェーン協会
11	ゆびさし会話シート		ジャパンショッピングツーリズム協会
12	多言語情報サイトJapanShoppingNowの翻訳データなど		ジャパンショッピングツーリズム協会

## (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。

＜用語集約のため業界の素材を収集＞

店頭表示WG

接客コミュニケーション  
WG

商品情報WG

フロア名、注意表示など

基本接客用語など

商品カテゴリー名など

集約

集約

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

# (9-1) 多言語音声翻訳アプリ、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。

## ●多言語音声翻訳アプリ

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。

## ●多言語商品情報アプリ

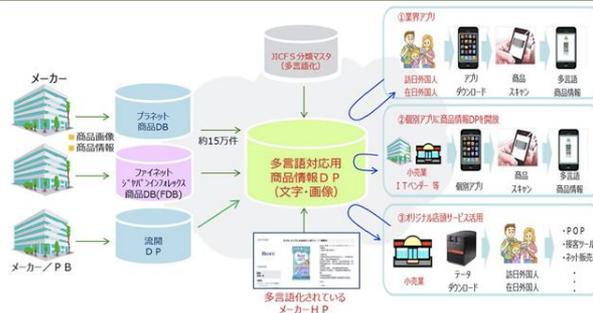
小売店は、従業員の利用、訪日ゲスト利用の促進が必要。ポスター掲出などを検討

### 多言語音声翻訳アプリ



- ・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。
- ・より高性能、専門辞書搭載の上位アプリへの拡大も可能

### 多言語商品情報アプリ



- ・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。

# (9 - 2) 多言語商品情報アプリ(公開済み)

第7回協議会  
より追加



iOS版はApp Storeで、  
Mulpiと検索！



Android版はGoogle Playストアで、  
Mulpiと検索！

