

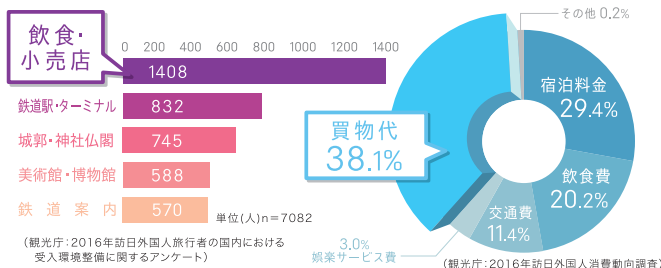
2020年に向けて小売業界が 取り組みたい多言語対応

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

2016年訪日外国人消費



小売業の多言語対応の 3ステップ

STEP
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。苦手意識や恥ずかしい気持ちを
捨てて、心のバリアを解消することがポイントです。

STEP
2

基本情報をわかりやすく伝えよう

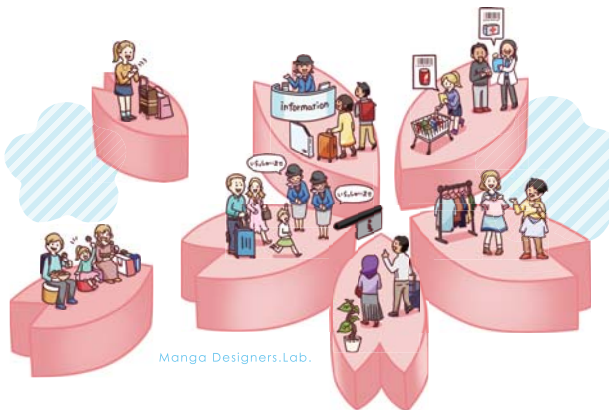
必ず伝えるべき情報、よく聞かれる質問を店頭表示、ピクトグラム
などを用い、わかりやすく表示しましょう。

STEP
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。言葉を交わせば、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
向上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
お求めいただきましょう。

- ・バーコードから商品情報を多言語表示するアプリ
- ・商品のカテゴリー、特徴を説明する
表示例文、サイン



接客コミュニケーション

Point
01

笑顔と簡単な英語・中国語・韓国語での接客で訪日ゲストをお迎えし、素敵なお買物体験のご提供を目指します。

お店で使える表現がいっぱい！
ようこそことば 英・中・韓

基本的な接客用語を「ようこそことば」と命名し、外国語の覚えやすい表現に翻訳しました。誰でも簡単に練習できるよう動画教材も公開しています。

1	いらっしゃいませ Hello, Welcome to our store. ハロー、ウェルカム トゥ アウ ストア 您好，欢迎光临。 ニン ハオ ホアン イン グアンリン 어서 오세요. オソ オセヨ	4	かしこまりました All right. オールライト 好的，明白了。 ハオダ ミンバイ ラ 네, 알겠습니다. ネ アルゲッ スムニダ
2	何をお探ですか？ May I help you? メイ アイ ヘルプ ユー？ 您想买什么？ ニン シャン マイ シェン マ 무엇을 찾으십니까? ムオスル チャズ シムニカ	5	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 谢谢 欢迎再次光临。 シェンシェ ホアンイン ゴイツー グアンリン 감사합니다. 또 오세요. カムサハムニダ ト オセヨ
3	はい、そうです。いいえ、違います。 Yes, that's right. No, that's not right イエス サッツ ライト/ノー サッツ ノット ライト 是的/不是 シーダ/ブーシー 무엇을 찾으십니까? ネ、マッスムニダ/アニヨ、アニムニダ		

分かりやすい動画も公開中！

イントロダクション
(2分)

訪日ゲストをお迎える
3つのポイント



基礎編 (2分)

これだけは覚えておきたい
「三大ようこそことば」
英・中・韓



※実践編、対応順に順次公開していきます。

Point
02

店頭表示

来店～購買時に不可欠な情報を多言語やピクトグラムで表示し、快適な買物環境のご提供を目指します。

店頭に掲出を推奨する表示例

- ① 売場案内・商品案内・注意事項については日英併記で言語表示するのが望ましいです。
- ② 機能表示についてはピクトグラムによる表示で対応できるものもあります。
- ③ 小売店舗でのシーン(売場、商品、精算、緊急時など)と店舗特性から必要な言語表示・ピクトグラムを検討しましょう。
「小売業の店内の多言語表示にかかるガイドライン」(平成28年3月経済産業省策定)参照

店頭に掲出を推奨する表示例



【申請窓口】免税店シンボルマーク申請事務局
(国土交通省観光庁観光戦略課)
【申請先】 <http://www.mlit.go.jp/kankocho/tax-free/symbolmark.html>
※掲出する場合には、一定の条件(免税店となるべく税務署による許可)が必要です



【申請窓口】Japan Free Wi-Fiシンボルマーク申請事務局
(国土交通省観光庁外客受入担当参事官室)
【設置事業者向け申請サイト】
<https://japanfreewifi.jnto.go.jp/wifi/agent/login.php>

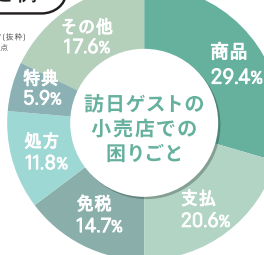


クレジットカード利用促進POP・ステッカー
【応募先】 <http://www.j-credit.or.jp/international/index.html>
(日本クレジット協会)

小売プロジェクトチームでは訪日ゲストの買物環境の向上を目指し、多言語通訳コールセンターを試行で実施するほか、小売店舗で使用できる店頭表示、ピクトグラムを作成いたします

問合せ例

多言語対応協議会
小売店向けアンケート(臨時)
2017年12月末時点



問合せ内容の詳細

- 商品の検索・おすすめ
- 割引
- 商品の金額
- 配送
- 商品の詳細
- 商品の取り寄せ・在庫
- 商品の保証・修理
- 商品の交換
- 返品

Point
03

商品情報

商品メーカーが公式で発信する多言語商品情報を訪日ゲストへ提供し、日本の商品を安心して購入し安全にご利用いただくことを目指します。

商品情報を多言語で表示！ 多言語商品情報アプリ(Mulpi)

無料
アプリ
※費用は一切
かかりません

▼Mulpi(マルピ)とは▼

多言語対応用商品情報提供サービスのスマートフォン専用アプリケーションです。
※作成元：流通システム開発センター



商品のバーコードを専用のスマートフォンアプリMulpiでスキャン。メーカー名、商品名、商品画像を表示



商品カテゴリ情報を多言語で表示(英語、簡体字、繁体字、韓国語)

メーカー発信の多言語商品情報がある場合は、詳細情報(商品の特徴など)を表示

Mulpiの活用シーン(イメージ)



Point! 1 おすすめの商品をスキャン

・お客様への提案に

Point! 2 お客様にアプリをご紹介します

- ・お土産や旅行中に使う商品の確認に
- ・買い物リストの最終確認に
- ・帰国後の使用方法の確認に



“多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra」”



提供：国立研究開発法人
情報通信研究機構(NICT)

話しかけたことを翻訳してくれます。使い方がわかりやすく、31言語に対応！翻訳結果が正しいかどうか確認できます。個人利用は無料です。組織での利用はサポートページをご覧ください。
<http://voicetra.nict.go.jp/>

“多言語通訳コールセンターのご案内”

対象：日本全国の小売店
利用期間：2017年10月1日～2018年3月31日
営業時間：24時間
通訳言語：日本語⇄英語、中国語(北京語)、韓国語
利用料金：試行のため無料
申し込み：<https://jsto.or.jp/for-stores/info-171001/>



“多言語商品情報アプリ「Mulpi」”

- 製・配・販提携協議会・多言語商品情報プロジェクトが提供する訪日ゲスト向けアプリです。
- 商品基本情報の出典は、各業界データベースです。
- 商品詳細情報は、各商品メーカーのホームページです。
- 商品メーカー発信の正しい商品情報が提供されることが最大の特徴です。
<http://www.dsri.jp/forum/pro.html>