



平成30年9月14日  
一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

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

「多言語接客コミュニケーション教材・マニュアル」  
「多言語接客用語・フレーズ対訳リスト」  
を小売店向けに無料公開し、多言語対応を支援強化。  
ノウハウを活用した「公認サービス」をスタート。

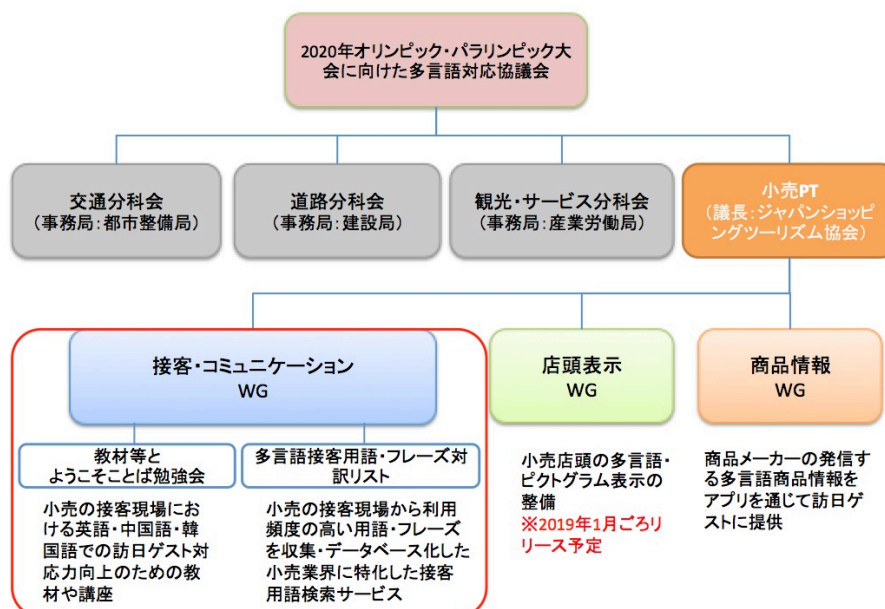
一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会（東京都港区、会長：田川博己、以下「JSTO」）事務局が議長を務める2020年オリンピック・パラリンピック大会に向けた多言語対応協議会 小売プロジェクトチーム（以下「小売PT」）は、「多言語接客コミュニケーション教材・マニュアル」（以下「教材等」）と「多言語接客用語・フレーズ対訳リスト」（以下「対訳リスト」）の2つの対応ノウハウを無料公開するとともに、本ノウハウを活用した小売PT 公認サービスを協力企業より提供開始します。

小売の接客現場における多言語対応力強化を目的としており、都心部を中心に多くの小売接客現場に推奨してまいります。

今回無料公開するのは、小売PTが進めている3つの領域（店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報）のうちの「接客コミュニケーション」領域で、多言語の基本接客用語を収めた動画などの「教材等」と、小売業の単語・フレーズのデータベース「対訳リスト」の2つのノウハウ（詳細は別紙）。どちらも、小売PTに所属する小売団体、協力企業から、接客現場調査、現場で利用頻度の高い用語・フレーズの収集などの協力を得て作成いたしました。

両ノウハウは、いずれも公式WEBサイト（<https://welcome.japan-retail.or.jp>）にて無料で公開、どなたでも無料でご利用いただけます。また、教材等を活用した「ようこそことば勉強会」、対訳リストを搭載した「多言語接客サポートアプリ」を公認サービスと決定し、民間サービスを活用することで幅広く小売店向けへの提供を推進いたします。

●小売PTの構成と接客コミュニケーション領域の位置づけ



<1>「多言語接客コミュニケーション教材・マニュアル」と「ようこそことば勉強会」

基本的な接客用語を「ようこそことば」と命名し、3カ国語（英語・中国語・韓国語）の覚えやすい表現に翻訳して動画と音声にて公式WEBサイトに公開いたしました。どの教材も個人、企業を問わずどなたでも無料で利用可能です。今後、本教材を活用した教育プログラム「ようこそことば勉強会」の開催を推進するために、認定講師制度を新設。既に認定講師を有する教育企業を下記に公開するとともに、9/28（金）に第1回認定講師養成講座を開催いたします。

※公認サービス「ようこそことば勉強会」実施企業  
 (株)インディゴジャパン、(株)ワンストップ・イノベーション、  
 (株)マイスター60、(株)三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズ、  
 (株)ライフブリッジ



↑ 動画（基礎編・実践編・対応編）を通して3ヶ国語の「ようこそことば」を学べます

<2>「多言語接客用語・フレーズ対訳リスト」と「多言語接客サポートアプリ」

訪日ゲストの接客現場で利用頻度の高い用語・フレーズ13,000件超を公式WEBサイトにて公開いたします（9月19日予定）。サイトでは、日本の主なブランド名の外国語（英中韓）表記約11,000語、商品カテゴリ約1,700単語、接客フレーズ・用語を約650文・用語を検索・利用できる機能を無料で提供します。国内初の小売業界に特化した接客用語検索サービスです。本検索サービスは、小売PTの接客コミュニケーションワーキンググループの事務局の一員である(株)NTTドコモが事務局として情報収集・データベース化し、(株)エスケイワードがWEB検索のシステムを開発いたしました。

併せて、対訳リストを搭載した下記の多言語接客サポートアプリを公認サービスとして認定するとともに、対訳リストの利用企業を継続して募集し、利用を促進します。



↑ ブランドリスト、商品カテゴリなど、小売現場でよく使われる用語・フレーズを検索できる。

※公認サービスおよび提供企業

- 「はなして翻訳<sup>®</sup>for Biz」（(株)NTTドコモ）、
- 「ジャパリンガル」「VoiceBiz」（凸版印刷(株)）

【セミナー開催のお知らせ】

「2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けた小売業が取り組むべき多言語対応」をテーマにトークセッションを開催いたします。

- ・ 日時：9月21日（金）14:00~15:00
- ・ 場所：東京ビッグサイト 東6ホール セミナー会場14
- ・ 申込み：参加費無料、事前登録不要。開始20分前より会場で受付開始  
 （展示会への事前来場登録は必要 <http://www.t-expo.jp/biz/registration.html>）
- ・ 詳細：<https://jsto.or.jp/for-stores/event-180921/>

【ようこそことば勉強会 - 第1回認定講師養成講座-開催のお知らせ】

- ・ 日時：9月28日（金）14:00~16:30
- ・ 場所：〒105-0003 東京都港区西新橋 3-6-2 西新橋企画ビルディング (JSTO5階会議室)
- ・ 申込み：参加費無料
- ・ 詳細：[https://welcome.japan-retail.or.jp/news/2018/20180914\\_01.html](https://welcome.japan-retail.or.jp/news/2018/20180914_01.html)

【この件に関するお問い合わせ・取材お申込み】

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 広報：魚住、鈴木  
 TEL:03-6435-9116（代表） Email:pr@jsto.or.jp