

資料②

本年度取組状況と次年度の活動予定

2019年3月22日

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

1. 【報告事項】全体にかかる活動状況

- (1) 会議体
 - ・ 全体会実施（2回）
 - ・ 連絡会実施（1回）
- (2) 資金調達、既存事業への取り込み
 - ① 多言語対応協議会フォーラムへの参画※資料①
 - ・ 作成したガイドラインの発表、リーフレット、ピクトグラムステッカーの配付
 - ② 観光庁「小売分野の多言語対応に関する訪日外国人旅行者の意識調査」へのご協力
 - ・ 小売PT 取り組みと連動した調査、結果のガイドラインへの反映
- (3) ガイドラインの整備
 - ・ 2018年12月20日版（第一版）完成
 - ・ ダウンロード数：133件（2019年3月14日現在）
- (4) 公式WEBサイトの運営

▼2018年1月～2019年2月 アクセス状況

年月	訪問数 (セッション数)	訪問数 (ユーザー数)	1回の訪問あたりの ページ閲覧数	PV数	備考
2018年1月	315	138	1.77	4,221	1月29日～30日の2日間
2018年2月	785	502	3.71	2,923	
2018年3月	524	330	3.67	1,923	
2018年4月	797	621	2.36	1,879	
2018年5月	717	519	2.46	1,761	
2018年6月	729	503	2.09	1,524	
2018年7月	665	513	2.11	1,405	
2018年8月	828	552	2.31	1,916	
2018年9月	897	553	3.99	3,579	
2018年10月	870	664	2.49	2,163	
2018年11月	760	517	2.63	1,997	
2018年12月	1,564	1,084	2.64	4,132	
2019年1月	1,484	1,067	2.58	3,827	
2019年2月	1,238	931	2.29	2,837	

- (5) 広報活動

① 事務局活動

- ・ 日経 BP 主催「グローバルビジネス WEEK」講演（7月）
- ・ ツーリズム EXPO ジャパン 2018 内「インバウンド・観光ビジネス総合展」出展、講演（9月）
- ・ 小売業の多言語対応フォーラム（東京 2020 参画プログラム）（1月）※資料④（動画参照）

② 小売 P T メンバー連携活動

- ・ ボランタリーチェーン協会様機関紙「Voluntary Chain」への定期掲載（2018 年度）
- ・ 東京都主催「多言語対応推進セミナー」（6月）
- ・ 東京商工会議所インバウンド対応ハンドブックへの掲載（11月）
- ・ 日本百貨店協会 インバウンド推進委員会にて情報共有（11月）
- ・ 日本ショッピングセンター協会国際委員会にて情報共有（11月）
- ・ 日本ショッピングセンター協会情報 WEB サイト開設（3月）
- ・ ボランタリーチェーン協会セミナー（2月）
- ・ 日本ショッピングセンター協会国際委員会にて 2019 年度にセミナー開催を検討（3月）

③ メディア掲載

- ・ 日本経済新聞 2018 年 12 月 20 日 43 面
- ・ 日経デジタル 2018 年 12 月 20 日
<https://www.nikkei.com/article/DGXMZO39162520Z11C18A2CC1000/>
- ・ 中小機構> 中小企業 NEWS 2018 年 12 月 21 日
<http://news.smrj.go.jp/2018/12/11227>
- ・ ・B to B プラットフォーム 業界 ch 2018 年 12 月 20 日
- ・ 労働新聞 2019 年 1 月 21 日 3 面
- ・ 読売新聞 2019 年 2 月 18 日 17 面
- ・ 読売新聞オンライン 2019 年 2 月 18 日
<https://www.yomiuri.co.jp/life/20190217-OYT8T50053/>

(6) モデル店舗

- ・ 東京タワー
- ・ 巣鴨地藏通り商店街

2. 【報告事項】3 分野 WG 活動状況

(1) 店頭表示 WG

① 多言語コールセンターの提供、問い合わせ分析

- ・ 実施状況（2019 年 2 月末時点）…119 店舗導入、660 件対応（うち、実対応 559 件）
- ・ 期間延長（2020 年 9 月まで）

② ピクトグラム、店頭表示の作成

- ・ ガイドラインへの反映
 - ・ WEB サイト上にダウンロードページの作成（予定）
- (2) 接客コミュニケーション WG
- ① 「ようこそことば」勉強会
 - ・ 勉強会の実施、学習ツール（動画、音声）の配信
 - ・ 小売 PT 公認サービス化（認定講師養成講座の実施）
 - ② 多言語対訳リスト
 - ・ 用語 DB 収集状況…単語 13,502 文章 471（2 月末時点）
 - ・ 小売 PT 公認辞書化（公式 WEB サイトへの掲載、民間翻訳サービスとの連携）
…NTT ドコモ「はなして翻訳 for Biz」、凸版印刷「VoiceBiz」、ログバー「ill PRO」、アドバンス・メディア「AmiVoice TransGuide for Retail」
 - ③ 接客用語・フレーズ検索
 - ・ WEB サイト公開
- (3) 商品情報 WG
- ① 多言語商品情報アプリ
 - ・ 用語 DB 収集状況…約 12 万 5 千アイテムの基礎情報、約 1,700 アイテムの追加詳細情報
 - ・ 民間商品情報アプリとの連携…「QR Translator」「XPAND」との連携

3. 【報告事項】収支報告

- (1) 本年度収支見込※資料⑤
- (2) 小売 PT 運営の予算
 - ① 基本的な考え方
 - ・ 小売 PT 運営の経費については、小売業および小売 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。
 - 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

4. 【協議事項】次年度の活動予定

(1) 会議体

協議事項終了、利用促進段階のため、効率的な運用に変更

- ・ 全体会（3月ごろの想定）と連絡会（都度メール開催）

(2) 協議会主催イベント

メンバー（構成団体）の参加による活動情報の共有

- ・ 多言語対応・ICT化推進フォーラム（2019年12月～2020年1月ごろの実施予定）

(3) メンバー（構成団体）・オブザーバー（関係各省庁）の実施事項

各団体を通じた小売店への広報・周知活動の実施

① 小売 PT 公式 WEB サイトとの連携

- ・ 小売 PT 公式 WEB サイトへ各団体のバナー設置
- ・ 各団体公式サイトから小売 PT 公式 WEB サイトへのリンク設置、会員店への周知徹底

② ツール作成への継続協力

- ・ 多言語 DB の提供

③ 各団体会員に対する告知、各団体との協業

- ・ 各団体事業実施の検討
 - (ア) 多言語対応ガイドラインについての勉強会・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) 多言語対応ガイドラインの周知・啓蒙
 - (ウ) 多言語コールセンター、ようこそことば、公式 WEB サイトなどの具体事例

(4) 事務局の実施事項

サービス提供と広報活動の実施

① ガイドラインの更新

- ・ 第2版への改定

② 公式 WEB サイトの運営

- ・ 多言語コールセンターの提供
- ・ ピクトグラム・店頭表示の提供
- ・ 「ようこそことば」勉強会の提供
- ・ 多言語対訳リストの提供（接客用語・フレーズ検索）
- ・ 小売 PT 公認サービスの提供

- ③ 広報活動
 - ・ セミナー講演、メディア対応、原稿執筆など
- (5) 小売PT 運営予算
 - ・ 本年度と同様の運営とする

以上