

## 資料②

### 本年度取り組み状況

2020年3月31日

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

全体概要：本年度はガイドライン・各種ツールの整備の終了に伴い、ウェブサイト等からの情報提供、各構成団体・行政事業を通じた広報活動を強化した。現場の取組では、いくつか好事例も見られたものの、コールセンター利用数、ピクトグラムダウンロード数や、店頭での目に見える成果には至らなかった。広報活動の成果として店舗での活用が進み、全国統一・標準の多言語対応として整備を進めるには、各構成団体・行政を通じたオリパラ直前の更なる積極的な落とし込みが望まれる。

#### 1. 【報告事項】全体にかかる活動状況

既存事業への組み込みに関しては、オリパラ前年ということもあり事業連携をより積極的に行った。構成団体の活動に関しては、広報活動としてのセミナー実施やピクトグラムの活用検討などが実施されたが、事例は少数にとどまった。各団体や自治体など上部組織への説明は進んだが、本ガイドラインを活用いただきたい小売店舗や市町村レベルの各自治体など、下部組織・個別自治体・事業者への告知は進んでおらず、課題である。

- (1) 会議体  
全体会実施（3月）
- (2) 資金調達、既存事業への取り込み
  - ① 観光庁「東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けた宿泊・飲食・小売分野における訪日外国人旅行者の受入環境改善・情報発信（受入環境の整備状況の「見える化」）推進事業」
    - ・ 小売 PT 取り組みと連動したピクトグラム配布
  - ② 東京都「都内小売事業者向けコミュニケーションシートの作成」
    - ・ 小売 PT の取組と連動したシートの配布
  - ③ 東京都「TOKYO インバウンドセミナー・アドバイザー派遣」
    - ・ 小売事業者向け多言語対応の講師・アドバイザー派遣の実施
  - ④ 中小企業庁「商店街活性化・観光消費創出事業」
    - ・ 店頭表示ピクトグラムの作成・配布（12月）
  - ⑤ 墨田区
    - ・ 店頭表示ピクトグラムの作成・配布（2020年3月）
- (3) メンバー（構成団体）の実施事項
  - ① 日本フランチャイズチェーン協会
    - ・ コンビニエンスストア向けオリジナルピクトグラム・フレーズの検討会（9月）
- (4) ガイドラインの整備

- ・ 2019年12月24日版（第二版）完成
- ・ ダウンロード数：225件（2020年2月末現在）

(5) 公式WEBサイトの運営

- ・ 2018年1月～2020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
2018年1月～12月	9,451	5,865	3.11	29,423
2019年1月～12月	16,481	11,651	2.32	38,167
2020年1月	1,286	998	2.24	2,887
2020年2月	1,187	883	2.30	2,726

(6) 広報活動

① 協議会主催イベント

- ・ 多言語対応・ICT化推進フォーラム（2019年12月24日）

② 事務局活動

- ・ 「オリパラ直前！小売業のためのインバウンド対策セミナー」（6月、9月、11月、2月）
- ・ 日本商工会議所共催「オリパラ直前訪日ゲストおもてなしセミナー（初級・中級）」「ようこそことば勉強会 認定講師養成講座」（7月、8月、2月）
- ・ 日本ビジュアルマーチャンダイジング協会への説明を実施（セミナー実施と事業連携）（9月）
- ・ ツーリズム EXPO ジャパン 2019 内「インバウンド・観光ビジネス総合展」出展、講演（10月）
- ・ 「海外ビジネス EXPO2019」出展、講演（11月）
- ・ 連携を希望する企業との面談・調整（テプラ、3M、JCCA、生活衛生業協同組合など）
- ・ その他、各種インバウンドセミナー内にガイドラインの説明を反映（通算50回程度）

③ 小売PTメンバー連携活動

- ・ 日本ショッピングセンター協会 会員ページにガイドラインを掲載（4月）
- ・ 経済産業省と流通団体との懇話会での情報共有（4月）
- ・ 中小企業庁「商店街活性化・観光消費創出事業」説明会（東北・九州）での説明、リーフレット配布（4月）
- ・ 都道府県東京事務所へのガイドライン説明（5月）
- ・ 東京商工会議所共催「小売業の多言語対応フォーラム」（5月）
- ・ 東京都主催「多言語対応推進セミナー」（6月、7月）
- ・ 全国スーパーマーケット協会会合でのリーフレット配布（7月）
- ・ 日本商工会議所主催「観光推進研修会（オンラインセミナー）」（8月）
- ・ 全国スーパーマーケット協会「スーパーマーケット・トレードショー2020」講演（2020年2月）

④ プレスリリース、メディア掲載

- ・ プレスリリース「店舗で利用可能なピクトグラム等を小売関連26団体・機関が合同で作成、無料で公開！」（東京都・経産省・観光庁同時リリース）2019年10月3日
- ・ 観光経済新聞 2019年10月9日

- ・ トラベルボイス 2019年10月4日
  - ・ 旬刊旅行新聞 2019年10月4日
  - ・ Yahoo!ニュース 2019年10月4日
  - ・ excite.ニュース 2019年10月3日
  - ・ 流通ニュース 2019年10月4日
  - ・ SankeiBiz 2019年10月3日
  - ・ 朝日新聞デジタル&M 2019年10月3日
- 掲載数 計60

## 2. 【報告事項】3分野WG活動状況

各種サービスやツール類の活用は進まず。対訳フレーズのさらなる充実も課題。Mulpiの商品登録がある程度進んだことにより今後は積極的に利用いただけるようなPR方法を検討していく。

### (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（2020年2月末時点）…127店舗導入、921件対応（うち、実対応761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

- ・ ダウンロード数：225件（2020年2月末現在）

##### ピクトグラム

- ・ 2019年6月18日第一弾公開、9月27日第二弾公開
- ・ ダウンロード数：119件（2020年2月末現在）

### (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（2020年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」、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

- ・ 消費税・キャッシュレス・ポイント還元事業に関するフレーズの公開

### (3) 商品情報WG

#### ① 多言語商品情報アプリ

- ・ Mulpiの商品登録状況…約16万7千アイテムの基礎情報、約3千アイテムの追加詳細情報（2020

年2月末時点)

- ・ 多言語商品情報ページ作成支援の開始（翻訳企業の紹介、「商品情報」のひな型の提供、ホスティングサービスの提供） <https://www.dsri.jp/forum/pdf/tagengoshien.pdf>
- ・ 中国人 KOL マーケティングの実施（約 85 万 PV）  
[https://www.weibo.com/1559043120/I8HbUD61k?from=page\\_1005051559043120\\_profile&wvr=6&mod=weibotime&type=comment](https://www.weibo.com/1559043120/I8HbUD61k?from=page_1005051559043120_profile&wvr=6&mod=weibotime&type=comment)

### 3. 【報告事項】収支報告

主にセミナー講演料や行政との連携事業による売上が収益に計上された。収支差益は、事務局運営費の支払いを行わず（関係者より辞退いただく旨、了解を得た。）、オリパラ直前対応でのツール類の制作等、有効活用のため次年度に持ち越して使用するために、次年度持ち越しとする。

(1) 本年度収支見込 ※資料③

(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

以上