

【オンラインセミナー：多言語対応推進フォーラム】

小売業の多言語対応～多言語対応の事例と安全安心について～

講師：一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 新津 研一 氏

令和2年12月23日、一年延期となった東京2020大会の開催を見据え、withコロナ時代の多言語対応の取組を紹介する「多言語対応推進フォーラム」が開催されました。

「小売」を切り口としたオンラインセミナーでは、一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会（JSTO）の新津研一氏が登壇し、「小売業の多言語対応～多言語対応の事例と安全安心について～」と題した講演を行いました。



新型コロナウイルス感染症が拡大する前までは、インバウンドが増加する中、外国人観光客による消費の6割が小売店や飲食店で行われていました。このことから、小売店における多言語対応の重要性が認識されるようになりました。そこで2020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は、新津氏を座長とする、小売業関連の団体や企業と小売プロジェクトチームを発足し、小売店向けの多言語対応ガイドラインやツールづくりを推進してきました。セミナーでは、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による旅行の価値観の変化をはじめ、多言語対応ガイドラインの活用法の紹介や、小売プロジェクトチームが進める安心安全の取組が紹介されました。

新型コロナウイルス感染症拡大をきっかけに、小売プロジェクトチームで旅行関連の有識者27人にインタビューを実施したところ、「デジタル」、「ローカル」、「付加価値」の3つのキーワードが浮かび上がってきました。「デジタル」に関しては、ツーリストの交流の中心にデジタルツールが据えられるようになり、“拠点フリー”の状況が生まれていることなどが挙げられ、「ローカル」に関しては一般市民がSNSなどで発信する情報（ローカルガイド）の需要の高まり、「付加価値」に関しては安心安全が宿泊先を選ぶ際のポイントになっているなどの変化が紹介されました。

こうした中で、多言語対応に着手する小売店向けに作成されたのが「多言語対応ガイドライン」です。ガイドラインでは、2020オリンピック・パラリンピック大会に向けて増加が見込まれる訪日外国人への多言語対応について、小売店が最低限取り組むべき基本的な対応が示されています。特に「接客・コミュニケーション」、「店頭表示」、「商品情報」という3つの場面における基本的な考え方や実践内容が詳しく解説されており、その際利用できるPOPやピクトグラムなどのツールも無料で公開されています。また個々の店舗だけでなく、多言語対応のアドバイザーや商店街・民間団体などが利用することも見据えた内容となっており、より実用的なガイドラインになっていることが示されました。（小売業の多言語化ガイドライン：<https://welcome.japan-retail.or.jp/low/>）

安心安全が消費者にとって新しい価値観になったことを受け、小売プロジェクトチームでは国内外の小売店のコロナ対応情報を収集し、Webサイトにそのノウハウの一部を掲載しました。また、日本政府観光局（JNTO）が公開する、安心安全に関する多言語対応のピクトグラムやポスターなども、小売店が店頭で使えるよう同サイトで順次公開していくことを予定しています。新津氏は、小売業に携わる人たちに向け、コロナ禍の危機を乗り越え「訪日ゲストも私たちが笑顔で楽しめる2021年を迎えられるようにしましょう」と力強く呼びかけ、セミナーを終えました。

（令和3年1月作成）



