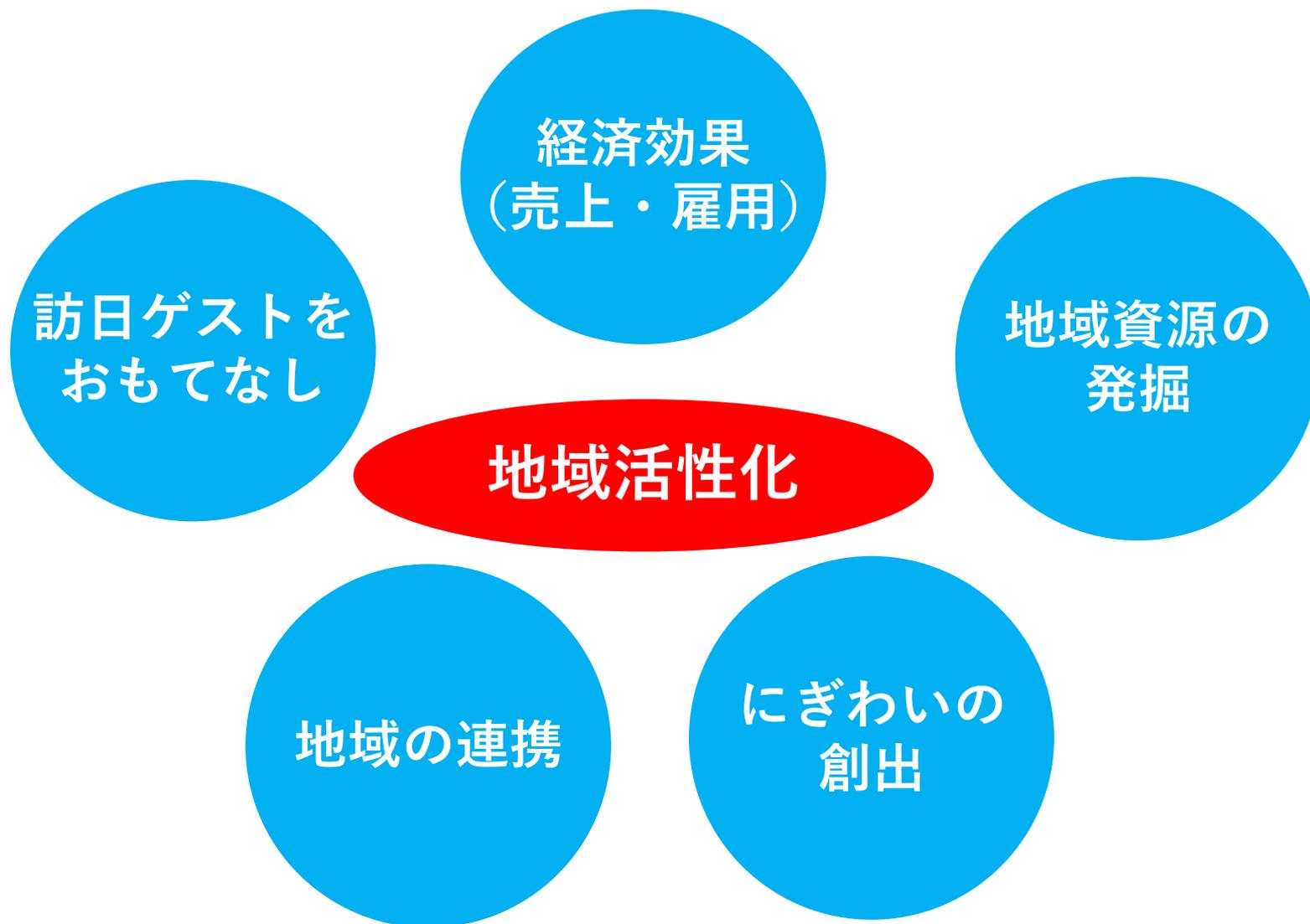


ジャパンショッピングツーリズム協会のご紹介

- 日本で唯一・最大の訪日ゲスト向けショッピングツーリズムの推進団体
- 会長 田川博己（日本旅行業協会会長、JTB代表取締役会長）
- 小売、観光に限らず広い業界の民間企業・地方自治体・業界団体など150社・団体で構成
- ①全国の小売店のインバウンド対応支援
②訪日ゲストに対する情報発信・提供 に取り組み、
近年では、東京都インバウンド対応力向上事業をはじめ、全国の地方自治体等と共同によるインバウンドセミナーや、訪日ゲスト誘客イベントなどショッピングツーリズムを活用した地域活性化を手がける。
- 2016年より、2020年オリンピック・パラリンピックに向けた多言語対応協議会小売プロジェクトチーム議長として、商店街・小売業における多言語対応力向上に取り組む。

一般社団法人 ジャパンショッピングツーリズム協会
東京都港区西新橋3-6-2 西新橋企画ビルディング3階
03-6435-9116 info@jsto.or.jp

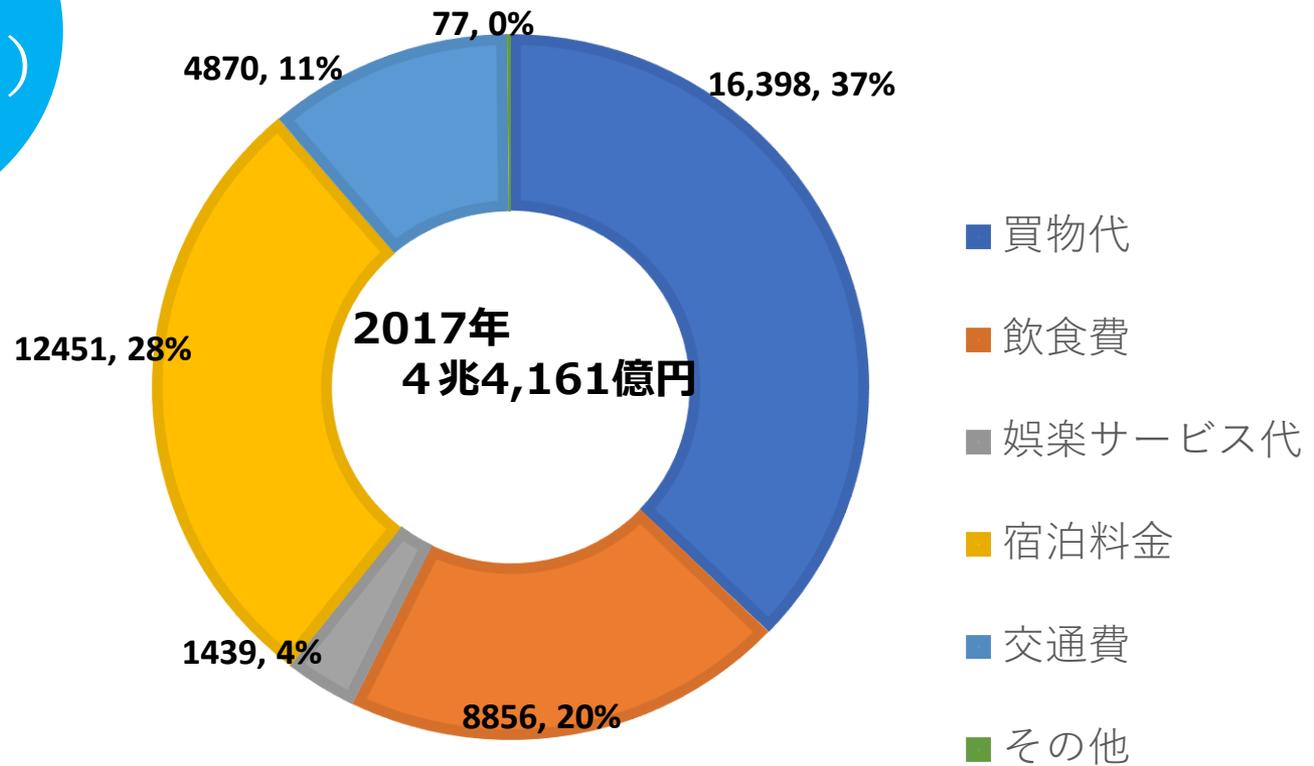
経済的効果だけでなく地域活性化に役立つ多数の役割



ショッピングツーリズムの役割

訪日ゲストの消費の6割は商店街・SC等で行われている

経済効果
(売上・雇用)



観光庁：外国人旅行者消費動向調査（単位：億円）

おもてなし対応力向上には都民・事業者の参加が不可欠

訪日ゲストを
おもてなし

観光案内所（都内）
168ヶ所

小売事業所（都内）
約7万店

大会ボランティア（予定）
11万人



小売従業者（都内）
約61万人

日本の商店街 + ちょっとした工夫が訪日ゲストには魅力

販わい創出
地域連携
地域資源発掘



MOMOTARO HOT WEEK Omotenashi Experiences & Special Offers

- 茶の体験** Tea shop
Tea making experience
Would you like to try one of the Japanese traditional cultures, making "Omoteji"?
● Date: 12/1 - 12/6 (Once 1 omoteji)
● Entry fee: 500 yen (with some sweets)
● Capacity: Each time 5 people
● TEL: 086-223-5925
- 茶屋** Tea shop
Tea making experience
In this shop, it is also to make some Japanese sweets and make Japanese Tea (Chaicha).
● Date: 12/1 (Once 1 omoteji)
● Entry fee: 500 yen (with some sweets)
● Capacity: Each time 2 people (needs reservation)
● TEL: 086-223-5516
- カフェ & バー パーク** Gourmet
Comparing Japanese alcohol "Sake", Tasting experience
Would you try Japanese culture through tasting Japanese alcoholic drinks?
● Date: 12/1 11:30am
● Entry fee: 2000 yen
(Tasting will end when all stock finished)

- ボタン作り体験** Button's shop
Making button's hair band!
Let's make some hair band with Japanese style pattern's button. You can take out on site.
● Date: 12/1 11:30am - 12/4 09pm
(each times 30minutes)
● Entry fee: 1500 yen
● Capacity: Each time 5 people
● TEL: 086-231-6488
- 着物体験** YUKARI Kimono shop
Dressing up with Kimono and Yukata experience
Would you like to try all Japanese traditional clothing? You can enjoy with wearing it. You can take one piece of Yukata for yourself!
● Date: 12/1 - 12/6 10:00am - 4:00pm
(Daily acceptance, 3,000yen) (Once 1 hour)
● Entry fee: 1500 yen
● Capacity: Each time 5 people (needs reservation)
● TEL: 086-226-2619
- 時計作り体験** Watch shop
Constructing SEIKO's watch experience
Would you like to make SEIKO's watch on your hand and take out for yourself?
● Date: 12/1 11:30am - 12/4 09pm
(each times 30minutes)
● Entry fee: 5000 yen
● Capacity: Each time 5 people (needs reservation)
● TEL: 086-223-9437
- パール体験** Jewelry shop
Replacing pearl experience
In this shop, it is able to replace Japanese traditional jewelry pearl.
● Date: 12/1 - 12/6
● Entry fee: 1000 yen
- 指輪作り体験** Bridal Jewelry Shop
Paraffin pack & try-on rings experience
After cleaning hands with melting paraffin, take of the watch. Try on "TOMIYA" ring which has born in Kyoto.
● Date: 12/1 - 12/6
● Entry fee: 300 yen
- 腕時計作り体験** Watch shop
Try-on Made in Japan watches
You can try on many kinds of Japanese representative brand watches: SEIKO, CASIO, CITIZEN.
● Date: 12/1 - 12/6

岡山市・表町通商店街の事例

日本初の一括型免税カウンターを設置した商店街。

地元百貨店が声をかけ、体験イベントを集中開催。

普段の商売を「体験」として訪日ゲスト向けにプログラム化して提供。

文房具店で話題文具体験、時計店の分解組み立て見学、仏具店の匂袋作り

体験や、地域の文化サークルの発表などで楽しませる。

日本人顧客の集客や、商店主のやりがいにもつながる。

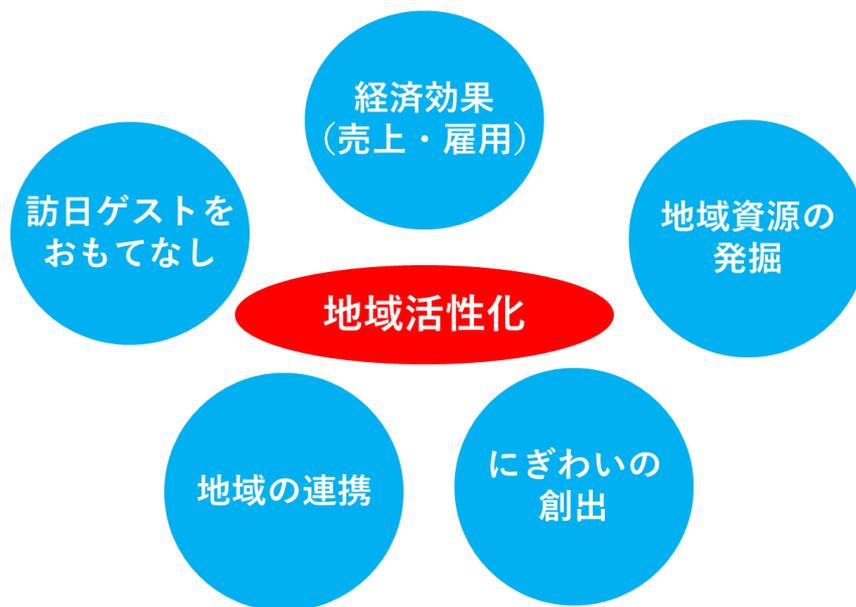
商店街を地域活性化に活用する際に解決すべき3つの課題

多言語対応

公平性

情報発信

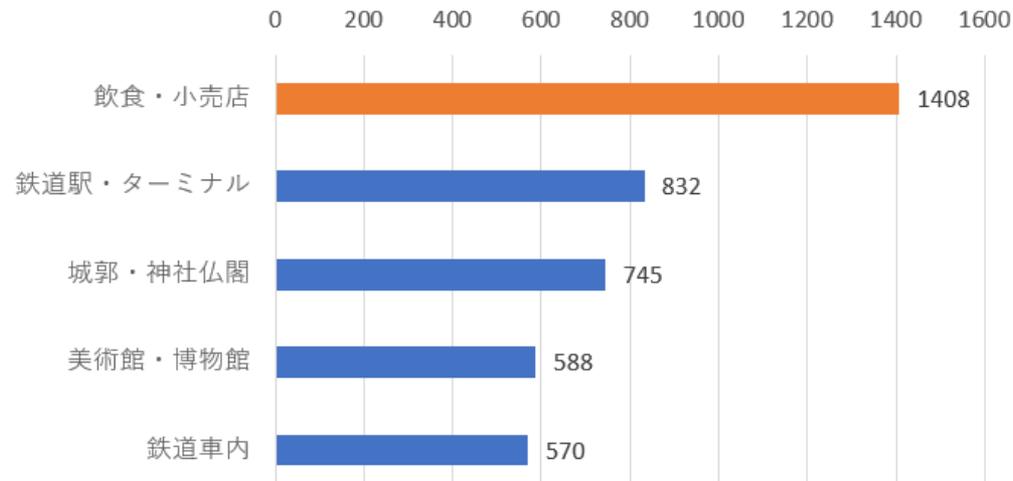
経済的効果だけでなく地域活性化に役立つ多数の役割



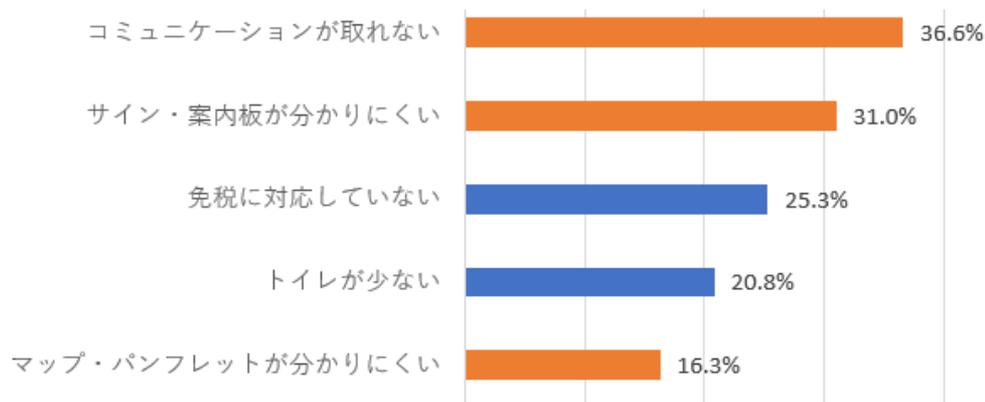
商店街・小売業の多言語対応（基本的な考え方）

訪日ゲストも事業者も多言語対応が悩みの種

●多言語表示で特に困った場所（観光庁：外国人旅行者の受入環境に関するアンケート）



●商店街が考える外国人が不便に感じていること（中小企業庁：商店街インバウンド実態調査）



ハード整備に加え、ソフト（人的対応）の対策がポイント

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

どんな多言語対応より大切なのは、笑顔と日本語の挨拶です。
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など
心のバリア解消がポイントです。

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わかりやすく表示してお
けば、ゲストも販売員も余計なストレスがなくなります。
事前準備がポイントです。

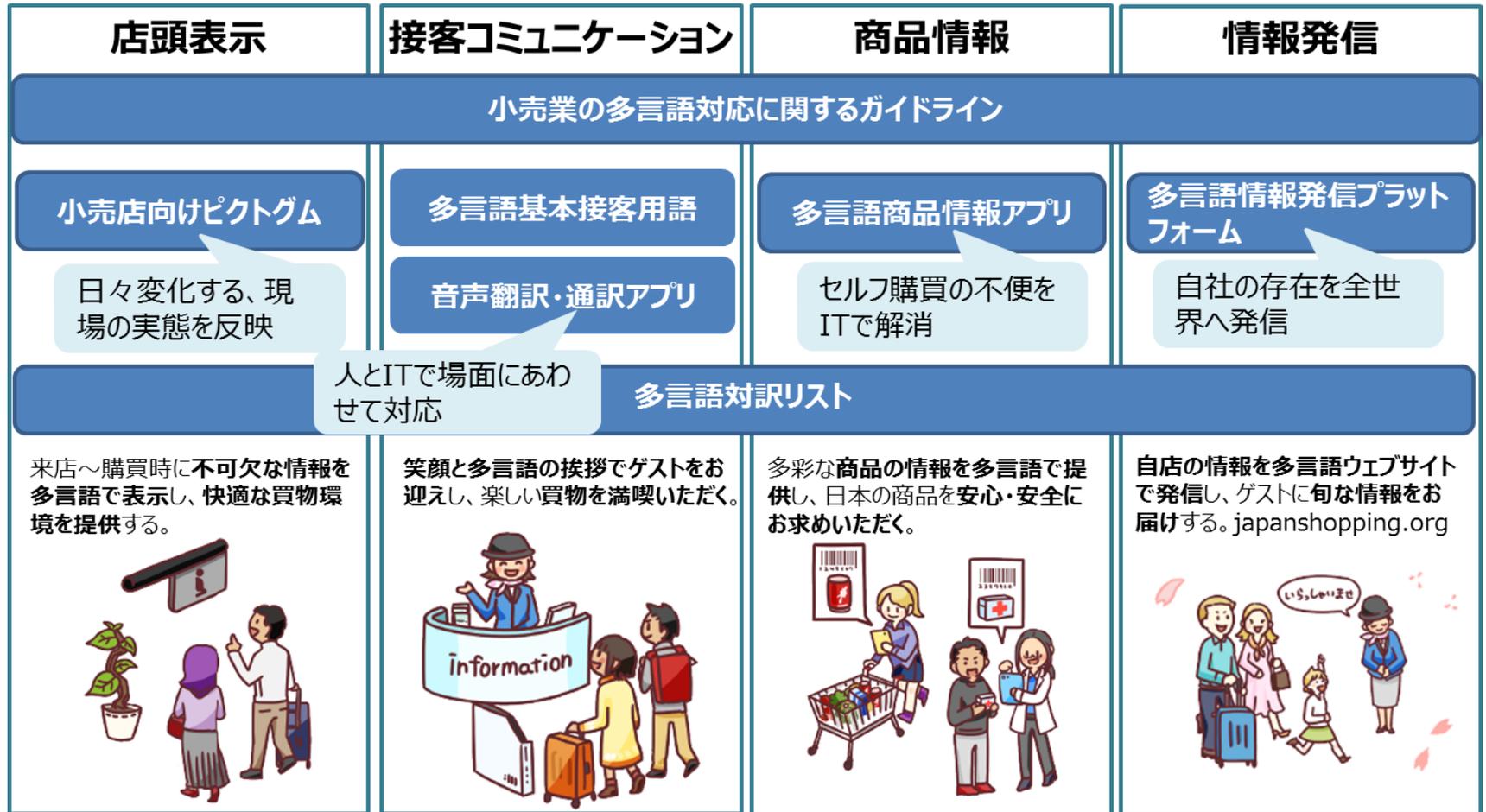
STEP
3

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が伝われば、さらに魅力が高まります。
ITツールも味方です。言葉を交わせれば、より楽しんでもらえます。
売場や商品ごとの工夫がポイントです。

商店街・小売業の多言語対応（基本的な考え方）

小売業の多言語対応は、さまざまな場面での対応が必要



WEBサイトやセミナー等を通じて周知・徹底、啓蒙

商店街・小売業の多言語対応(周知徹底)

ガイドラインとツールは、すべて小売HPで提供

A)ルール・ガイドライン B)実用ツール C)参考事例 を集約して掲出。
日本小売業協会のWEBサイト内に設置。

Japan. Shopping!
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
小売における多言語対応のルールやツールづくりを行い、おもてなし向上の取組を進めてまいります。

小売業の多言語対応
多言語対応

リーフレット
ようこそことば動画

研修会のご案内
事例のご紹介
お問い合わせ

日本小売業協会

新着情報
新着情報一覧へ

2018.05.25 お知らせ 【対象者限定】多言語対応推進セミナー2018（東京都主催）を実施いたします。

Japan. Shopping!
Japan Shopping Tourism Organization

公式WEBサイト「小売業の多言語対応」<https://welcome.japan-retail.or.jp>

商店街・小売業の多言語対応(周知徹底)

セミナー等で活用できるリーフレットも利用可能。

公式WEBサイトの内容に準じて、ダイジェスト版の位置づけ。

PDF版をHPに公開中。区市町村、団体、企業内で広く、印刷・配布が可能。

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

業種	店舗数
飲食・小売店	1408
美術館・ミュージアム	822
娯楽・福祉施設	745
美術館・博物館	588
娯楽施設	579

2016年訪日外国人消費

消費額	割合
宿泊費	29.4%
飲食費	20.2%
交通費	15.6%
買物代	38.1%

2016年訪日外国人消費内訳

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応対することです。外国語能力は関係ありません。意手意識や助言しやすい気持ちを捨て、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。言葉を変えれば、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)での統一ルールの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けます。

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

商店街・小売業の多言語対応(接客コミュニケーション)

基本用語の学習支援とスマホアプリ充実を推進。学習動画も無料公開。

文化や言葉の壁を超えて一歩前へ
「ようこそ!」歓迎と感謝を伝えよう

ようこそことばのノウハウとコツ

- ことば**
 - ✓ 明るくはきはき
 - ✓ ゆっくり
 - ✓ 要望を想像する
- 表情**
 - ✓ 笑顔
 - ✓ 目を見てお話し
- 態度**
 - ✓ 丁寧
 - ✓ 普段通り
 - ✓ 慌てない、焦らない

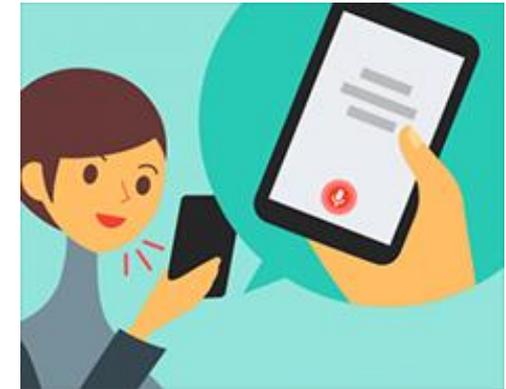
POINT! 「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」は日本語で声掛けしましょう

コンセプト

- わかりやすく・楽しく・すぐに使える
- 動機づけができる(案内役も受講者も)
- 広く普及できる(誰でも、いつでも、どこでも)
- 伝えやすい・教えやすい(講座の標準化)

STEP1 基礎編 英語

いらっしゃいませ
Hello, Welcome to our store.
ハロー, ウェルカム トゥ アワストア



入力した文

翻訳結果

逆翻訳結果
翻訳結果を自分の言語で確認できる!

小売関連の辞書を充実

商店街・小売業の多言語対応(店頭表示)

平昌オリンピック・パラリンピック会場周辺の例



商店街・小売業の多言語対応(店頭表示)

2020年東京大会でも、レガシーとなりえるピクトサインを整備



Japan. Tax-free Shop



free WiFi

ピクトグラム (案)

【店頭】

- 歓迎の表記
- 免税店表記
- ディスカウント (お買い得表示)
- 決済方法
- 無料WiFiの表記
- 外貨両替機

【レジ前】

- 免税金額表記等
- 宅配サービス (仮)

【その他】

- 歓迎表記
- 無料WiFiの表記：店内 (壁)
- 日本製 (お土産推奨)：店内 (商品棚)
- 宅配サービス
- レジまでの誘導
- ディスカウント (お買い得表示)
- 外貨両替機：共有部

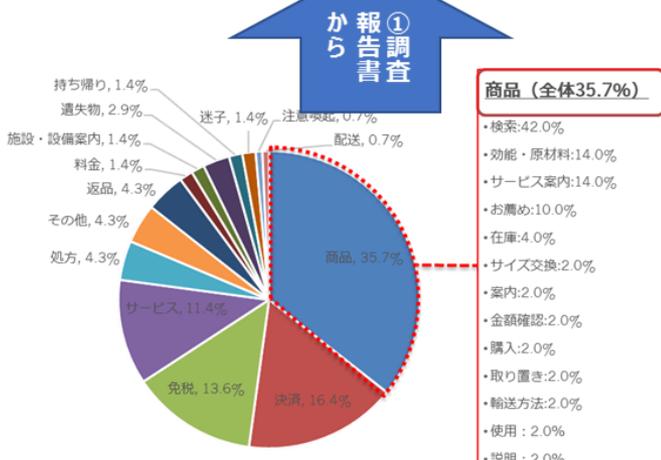
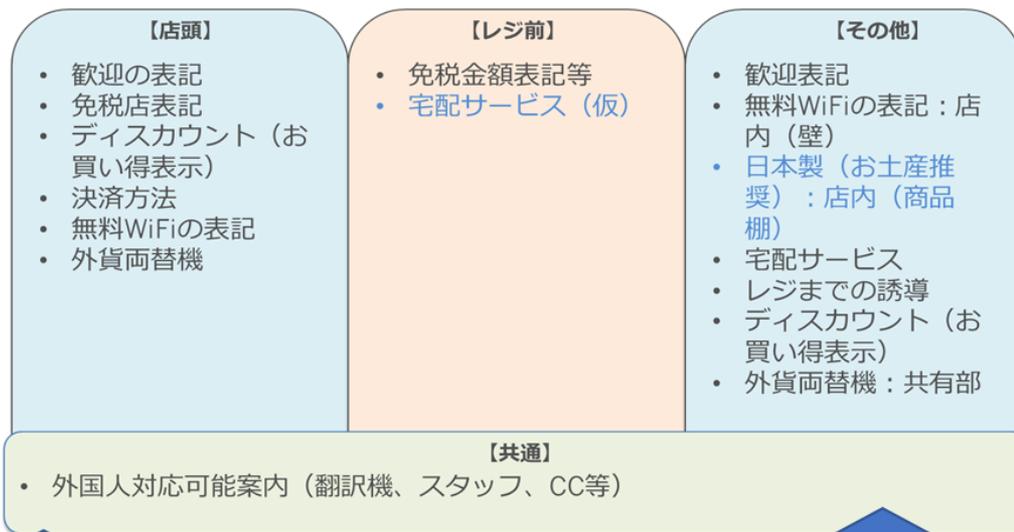
【共通】

- 外国人対応可能案内 (翻訳機、スタッフ、CC等)

商店街・小売業の多言語対応(店頭表示)

先進小売店の調査と、コールセンターの実態調査を踏まえてピクトグラム作成中

ピクトグラム (案)



調査項目別の実行率一覧 (達成率順)

順位	調査項目	実行率
1	08 決済方法表記 (全般)《クレカ、銀聯、外貨両替、ATM》表記の有無	92.3%
2	21 無料WiFi表記の有無	90.0%
3	20 コインロッカー (手荷物預かり) 表記の有無	80.0%
4	07 免税店表記の有無	76.9%
4	19 外国人対応可能なカウンターの設置 (インフォメーション、免税カウンター) の有無	76.9%
4	22 その他、施設利用表記の有無	76.9%
7	10 カテゴリー表記の有無	69.2%
8	04 ツール類 (多言語対訳表、翻訳機、その他) の有無	61.5%

- 購入商品上限数は？
- アリペイ、銀聯葉使える？ (決済)
- 特典 (特典有無、内容、条件)
- 免税 (金額、フロア、手続き、可否)
- 取り置き (可否、期限)

- 返品 (可否)
- 値段確認 (税込か税込か、合計は)
- お薦め (効能、プレゼント向け)
- 医薬品等の処方 (熱がある)
- トラブル時の対応 (迷子、決済エラー)

② コールセンターから報告

商店街・小売業の多言語対応(店頭表示)

24時間365日体制のコールセンターを無料開設中



小売店向け 多言語通訳コールセンター のご案内 (試行)

小売店に来店した外国人旅行者の満足度向上や快適な滞在を実現するため、外国人旅行者の応対時に利用できる小売店店員専用の無料の電話通訳サービスを試行的に実施します。

今回は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の取組の一環として、店頭における分かりやすい表示・掲示物を作成するためコーパスを収集します。

対象施設	日本全国の小売店様
利用期間	2017年10月1日0:00 ~ 2019年3月31日23:59
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

手引書の利用

- ・本ご案内書と多言語電話通訳サービス利用申込書を利用希望の店舗に配布をお願いいたします。
- ・利用については申込み受領後、事務局より改めてご案内を行います。

利用上のご注意

- ・お電話を折り返しての通訳については対応できかねます。
- ・ピーク時は回線の混雑状況により、お電話が繋がりにくくなる場合があります。その際には、お手数をおかけしますが、お時間を空けてお掛け直してください。
- ・上記番号は通訳専用番号となります。サービスに関するお問い合わせ等は、事務局までご連絡ください。

下記からの登録で無料利用可能。
各区市町村で活用ください。

<https://jsto.or.jp/for-stores/info-171001/>

お問合せ先
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
多言語通訳コールセンター事務局 03-5366-6018 (担当: 北川)

商店街・小売業の多言語対応(商品説明)

メーカーが協力し、スマホアプリを提供開始。



Download on the
App Store

iOS版はApp Storeで、
Mulpiと検索！



GET IT ON
Google Play

Android版はGoogle Playストアで、
Mulpiと検索！



商店街・小売業の多言語対応(情報発信)

格安な多言語翻訳、情報発信サービスを活用する自治体も増加。

●集客・情報発信ができる!

ショッピングポータルサイト
「Japan Shopping Now」の活用。

- 日本語で入力するだけ。
- 多言語で海外に情報発信可能。
- 自社の多言語サイトの代替に。

JapanShoppingと
グーグル検索すると
最上位に!

年間
約120万
PV



Japan Shopping Now <http://janshopping.org>

参加費

新規：1店舗／2万円(税別)

※継続参加費1万円、翌年の手続きは自動更新 ※商店街割引もあり

●共同プロモーションに参加できる!

年に2回開催! ショッピングの祭典
「Japan Shopping Festival」に参加が可能。



●情報収集・外国人受入対応ができる!

- メルマガ購読で最新の情報収集。
- セミナー受講、アドバイザー派遣で受入対応、事例等が学べる。
- Japan Shopping! ロゴを店頭で使用できる。



より詳しいサービス内容はこちら

<http://jsto.or.jp/entry>



自治体で取り組むショッピングツーリズムのステップ

先行事例や専門組織のノウハウ活用で効果的に推進

<STEP 1 >
インバウンド対策
セミナーの開催



<STEP 2 >
受入環境の整備
有志の組織化



<STEP 3 >
賑わい創出
情報発信・誘客



訪日ゲストを
おもてなし

地域資源の
発掘

地域の連携

にぎわいの
創出

経済効果
(売上・雇用)

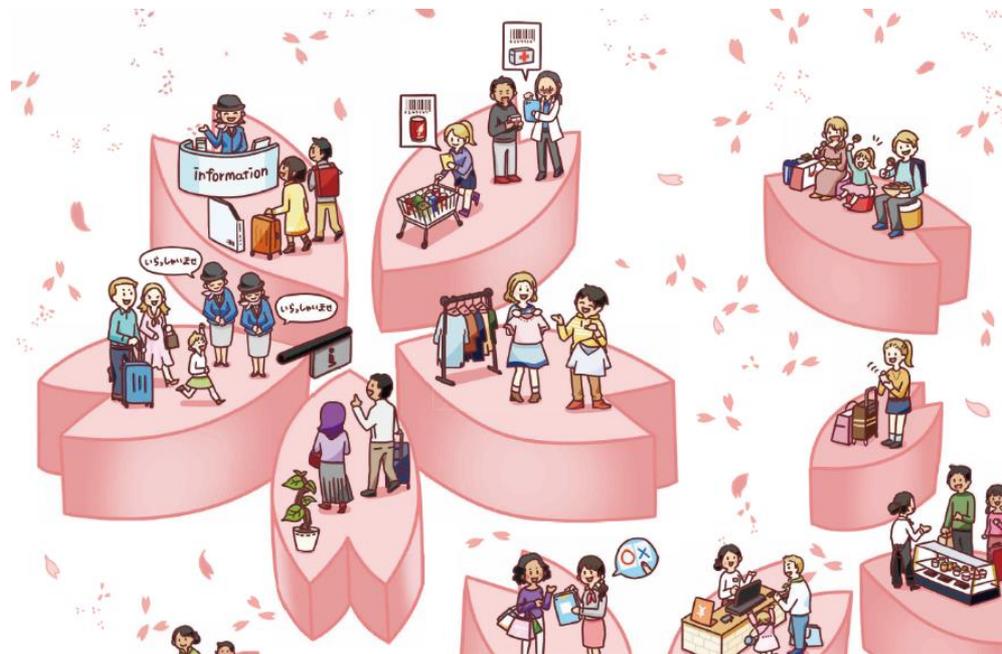
多言語対応

公平性

情報発信

地域活性化

商店街の多言語対応で街を元気に！



SHOTENGAI & TOKYO