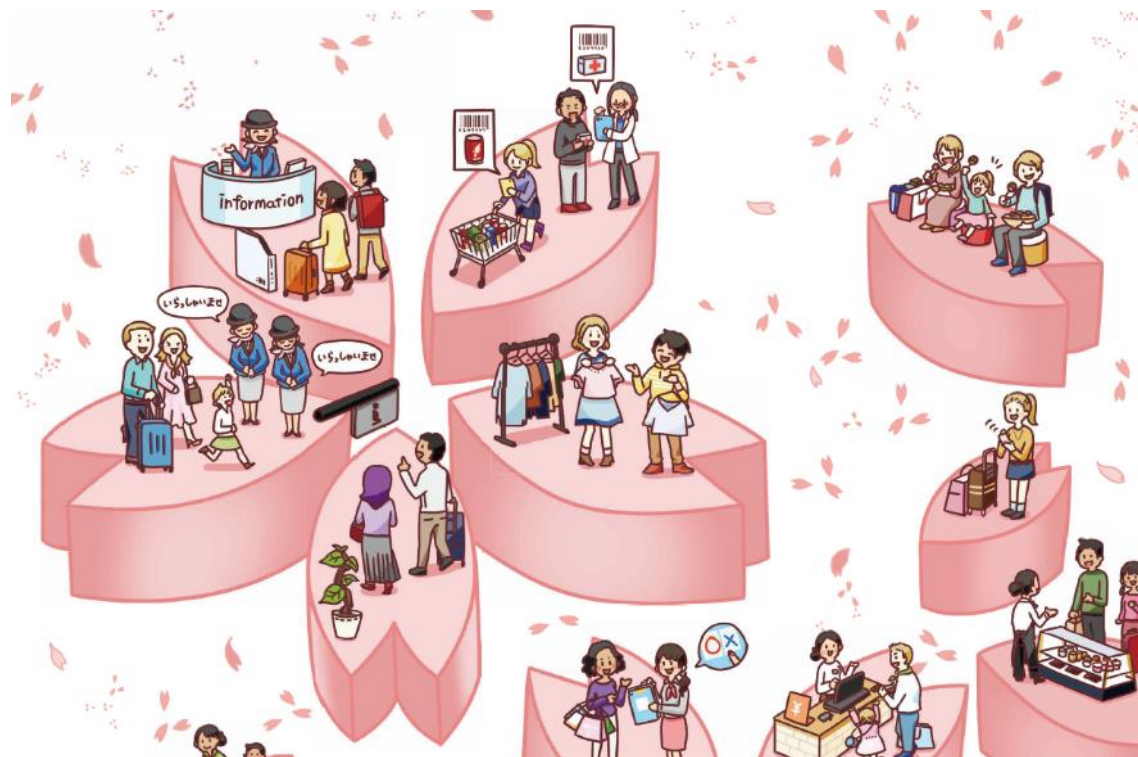


2020東京大会に向けた小売業の多言語対応支援 ～小売業の多言語対応ガイドラインの活用～



2019年7月

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会
多言語対応協議会小売プロジェクトチーム事務局

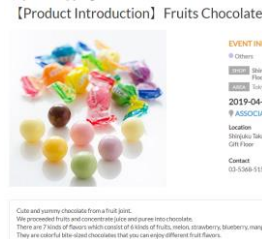
全国のインバウンド対応を応援するジャパンショッピングツーリズム協会

■インバウンド対応のノウハウの提供



訪日イベント開催支援 地域活性・観光事業支援 専門家・講師の派遣 免税ノウハウの提供 キャッシュレス対応の支援 その他各種サービス紹介

■多言語ショッピングポータルWEBサイトを通じた海外向けの情報発信・PR



Cute and yummy chocolate from a fruit joy
We proceeded fruits and concentrate juice
There are 7 kinds of flavors which consist of
They are colorful bite-sized chocolates that
可愛又好吃，來自水果專賣店的水果巧克力，
藍莓、芒果、香蕉、檸檬，以及牛奶巧克力。
귀엽고 맛있는, 과일 전문점의 과일 초콜릿.
과육과 농축과즙, 휘레를 각각 가공하여 초콜릿
6종류의 과일, 엘몬, 딸기, 블루베리, 망고,
과일의 풍미를 즐길 수 있는, 화려한 한입 사이즈

唯一・最大級120万PV/年

店舗・イベント情報等を手軽に発信

日本語登録するだけで4言語で翻訳・掲載

■接客、表示、商品説明に関する多言語対応（小売業の多言語対応ガイドラインに沿った対応）



掲出用ピクトグラムの提供

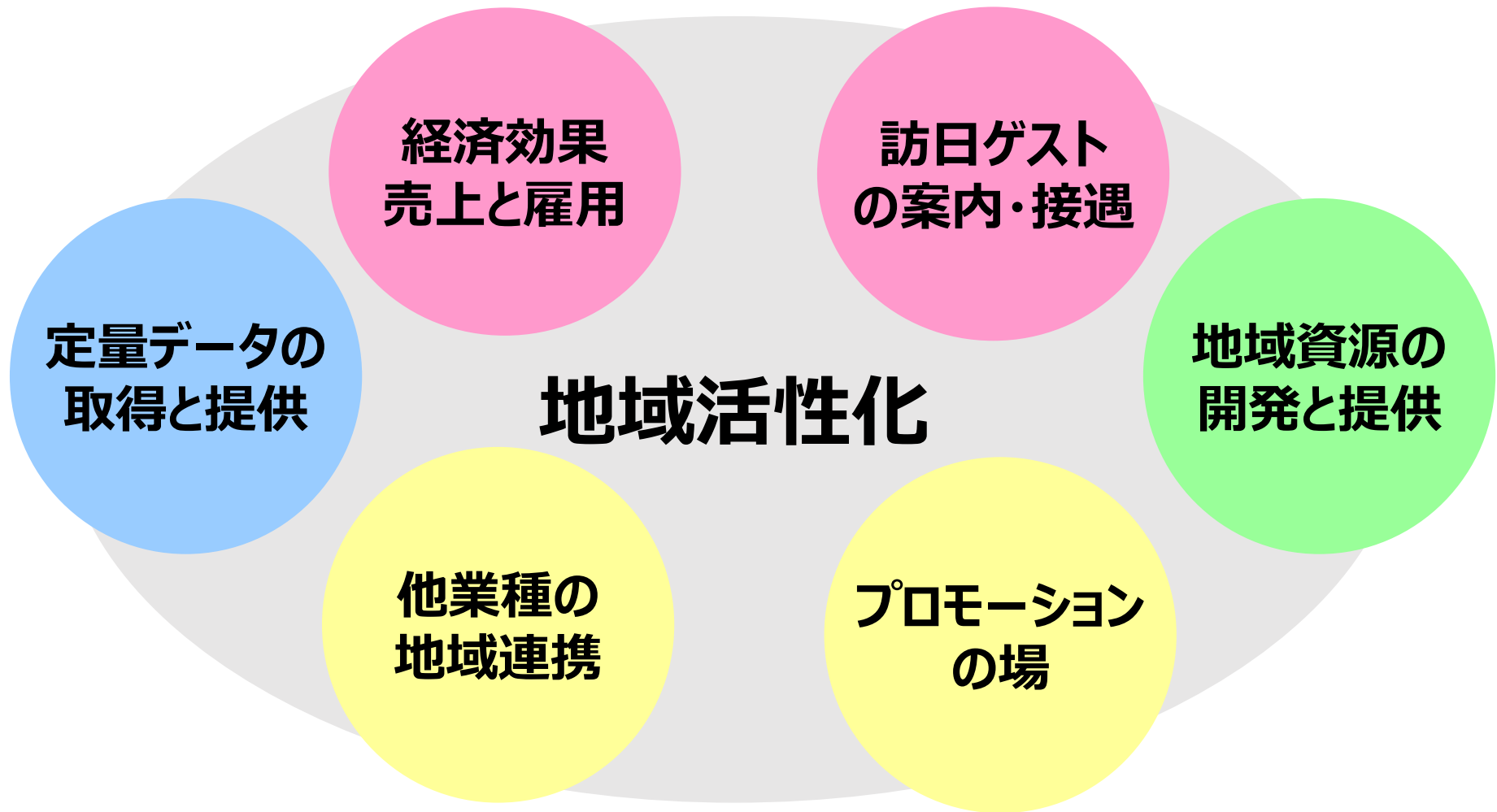
税額表示の多言語例文の提供

勉強会の開催

機器、ツール、サービスの紹介

1 . なぜショッピングツアーリズムか？

ショッピングツーリズムの重要性



経済的効果だけでなく地域活性化に役立つ多数の役割

自治体で取り組むショッピングツーリズムのステップ

＜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＞ にぎわい創出 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

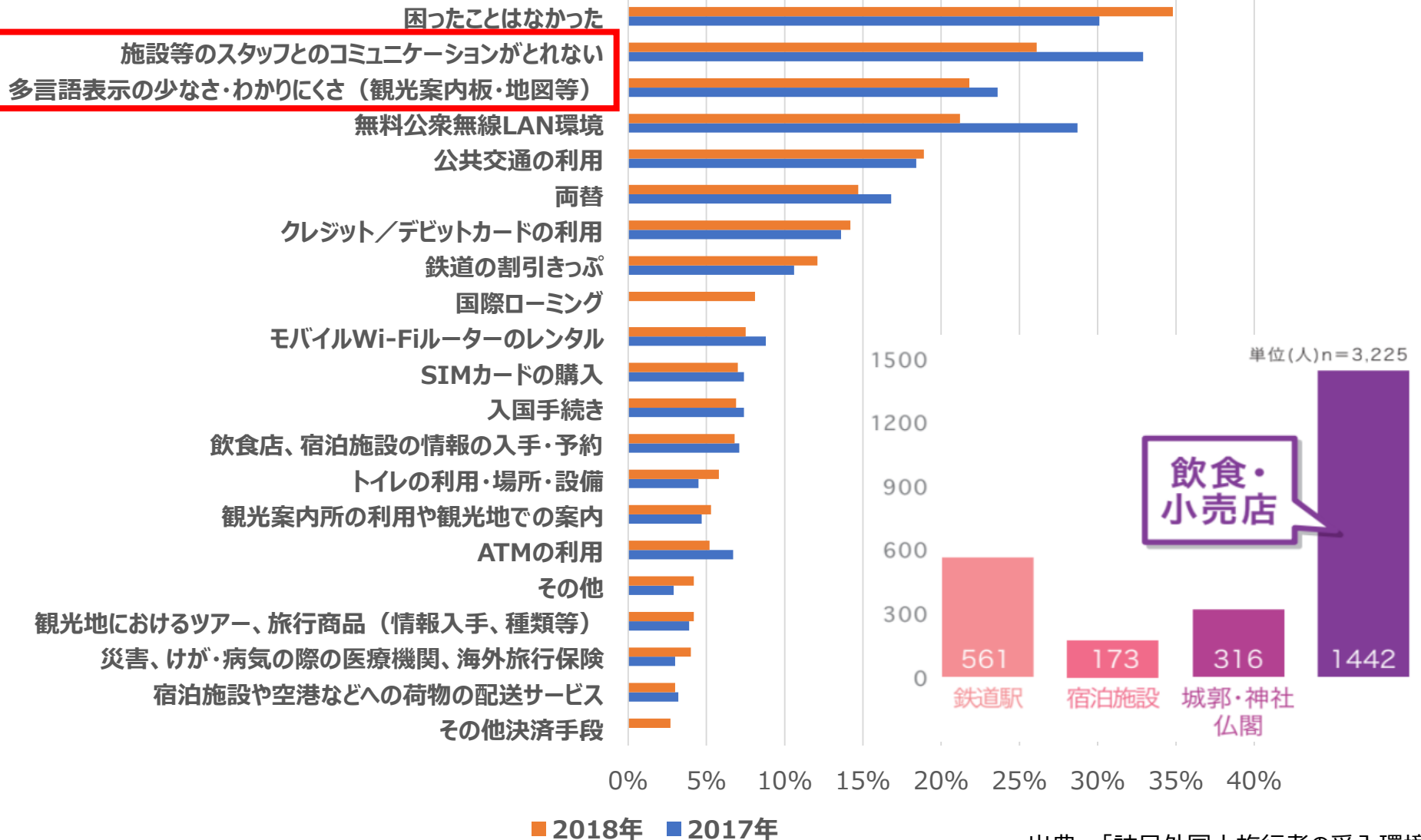
情報発信

地域活性化

先行事例や専門組織のノウハウ活用で効果的に推進

2. なぜ多言語対応が必要か？

訪日ゲストが旅行中に困ったこと



出典：「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果（観光庁H29年度）

接客・コミュニケーション 事例



<良い例>

笑顔で「日本語」で話しかける

「いらっしやいませ、ハロー」+「ニンハオ」

店頭表示 事例



飲食店は統一の
看板でにぎわう。

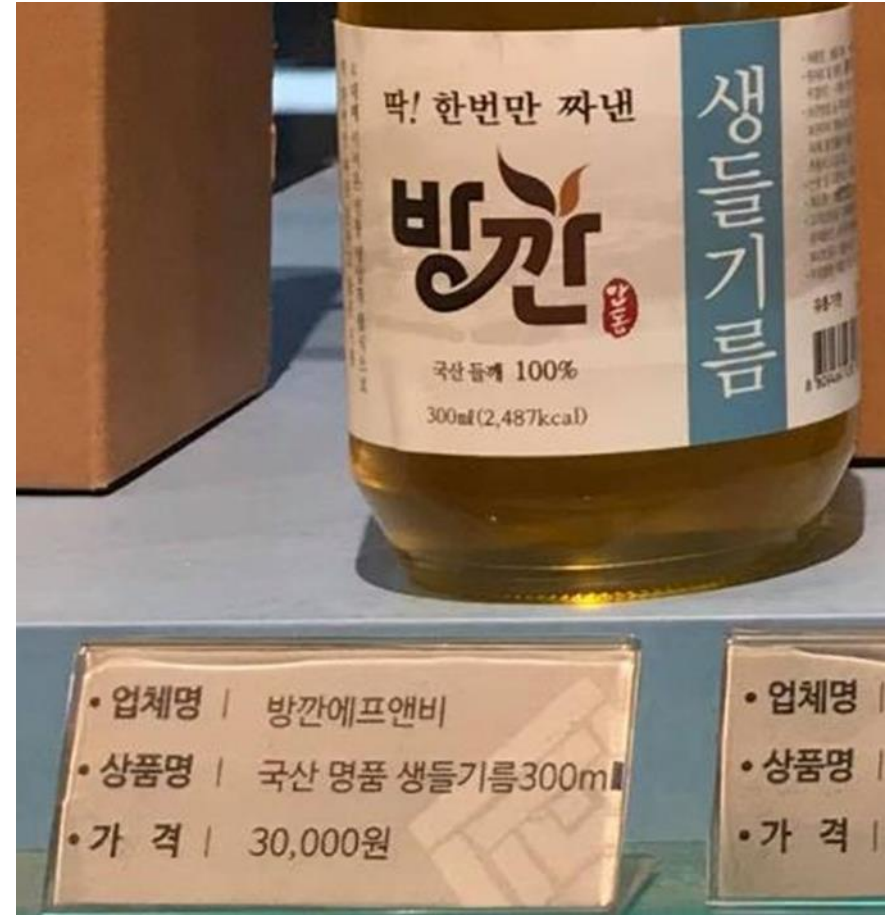
写真・メニュー・価格
英・日・中

2018平昌オリンピック・パラリンピック大会会場付近

商品情報 事例



何の商品か、いくらかわからない。



2018平昌オリンピック・パラリンピック大会会場付近

多言語対応 = 歓迎の表現 + 安心の提供



2018平昌オリンピック・パラリンピック大会会場付近



大阪メトロ 新大阪駅構内の看板

3. 小売業の多言語ガイドラインの紹介

小売業の多言語対応ガイドライン（2018年12月初版発行）

小売業の多言語対応ガイドライン



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

日本小売業協会

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会

2018年12月20日版

オリパラ・訪日ゲスト対応の多言語対応について、
最低限取り組むべき**基本レベルのガイドライン**

大手小売店から中小小売店まで**全国共通で標準化**

POP、ツール、翻訳辞書等を無料公開、**誰でも利用可能**



小売業の多言語対応ガイドラインについて

**目的：全国の小売業者の迅速かつ効率的な多言語対応を推進することで、
お買い物時の訪日ゲストの不便解消、満足度向上を実現。**

■発行者

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
(構成員：日本商工会議所、全国商店街振興組合連合会などの業界団体 17 団体
オブザーバー：経産省、観光庁、総務省など 8 機関)

■対象店舗

全国の小売業者
(業種・業態、面積、取扱品目の多寡を問わず全て対象)

■対応レベル

最低限取り組むべき基本的レベル

■対応言語

日本語、英語及びピクトグラムを基本とする
(中国語、韓国語については、一部対象)

■位置づけ

小売業界の自主的ガイドライン

■公式WEBサイト

「小売業の多言語対応」



公式WEBサイト
<https://welcome.japan-retail.or.jp/>

小売業の多言語対応ガイドラインについて

「小売業の多言語対応ガイドライン」の特徴

■ おもてなしにつながるガイドライン

訪日ゲストの視点、意見を反映して作成
サインなどのハード面の対応＋人的対応などのソフト面の対応

■ 実用的なガイドライン

迅速かつ効率的に活用できるようシンプルで、わかりやすく作成
ワンストップ対応のために、参考ガイドライン等も紹介
必要なツールを、公式WEBサイトで無料公開

■ 小売業の知恵を集め、今後も進化するガイドライン

商品や業態の変化が著しい特性を踏まえ、今後も更新
先行企業、海外事例、業界団体のノウハウを収集
利用者（小売業）の意見、知恵を集約して更新

■ 他のガイドライン等との関係

他のガイドラインで取扱がない、小売業独自の内容を掲載
小売業が参照すべき1 2のガイドライン等を巻末で紹介



ガイドラインデータ
ダウンロード
[https://welcome
.japan-
retail.or.jp/low/](https://welcome.japan-retail.or.jp/low/)



リーフレットデータ
ダウンロード
[https://welcome.
.japan-
retail.or.jp/files/p
df/pdf_leaflet_ko
uri.pdf](https://welcome.japan-retail.or.jp/files/pdf/pdf_leaflet_ko uri.pdf)

▶ 統一的、広範囲で対応することで、ゲストの利便性向上と、
小売業の負担軽減、生産性向上を図る。

小売業の多言語対応の3分野

3 分野における対応のルール、留意点、活用可能なツールを紹介

3章：接客・コミュニケーション

接客対応

- ①日本語と笑顔でお迎え
- ②相手国の言葉で挨拶
(ようこそことばの活用)
- ③ツールの活用

コミュニケーションツール

接客用語・フレーズ検索

■店頭補助ツールイメージ

 接客対訳表 (基本パターン) 1

はい。Yes.	いいえ。No.
是的。	不。
네.	아니요.

私は外国語ができないので、この対訳表を使います。ご覧いただけますか？
Since I cannot speak other languages, I would like to use this sheet.
Could you please take a look?
因为我不會說外語，所以使用這個翻譯對照表。您能看一下嗎？
因為我不會說外語，所以使用這個翻譯對照表。您能看一下嗎？
저는 외국어를 할 수 없으므로 이 대역표를 사용하겠습니다. 보실 수 있으신가요?

電話の通訳サービスがございます。何語の通訳を希望ですか？
We have a telephone language interpretation service.
What language do you prefer?
我們有電話口譯服務。您希望的語言是哪種呢？
我們有電話口譯服務。您希望的是哪種語言？
전화 통역 서비스가 있습니다. 어떤 언어 통역을 희망하십니까?

English 英語
中文 中國語
한국어 韓國語

4章：店頭表示

情報表示の3シーン

- ①店舗入口
- ②店内
- ③レジ周辺

表示方法 (基本)

日本語、英語 + ピクトグラム

■表示イメージ



5章：商品情報

基本情報の表記

カテゴリー + 価格を
多言語表記

Mulpi (マルピ) の紹介

多言語商品情報提供アプリ

※バーコードを
スキャンすると表示



ショッピング現場でのガイドライン活用方法

■店頭・店内への多言語表示、ピクトグラム配置（4章 店頭表示、5章 商品情報）



店舗入口へのピクトグラムの掲出



店内における税額表示



レジ付近のキャッシュレス、免税表示

■多言語接客講習の実施、多言語接客学習ツールの活用（3章 接客・コミュニケーション）



公認接客講習の実施

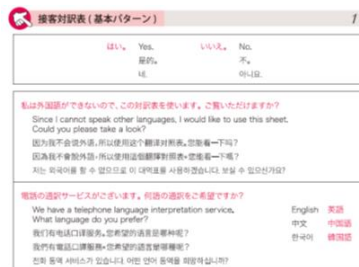


無料動画学習ツールの活用



動画学習補助教材の活用

■訪日外国人对応用の多言語ツール導入（3章 接客・コミュニケーション、5章 商品情報）



印刷ツール

接客用オフライン翻訳機



訪日外国人旅行者を受け入れる
接客業向け翻訳機



公認多言語翻訳サービス



通訳コールセンター



商品説明機器



「小売業の多言語対応」公式ホームページで実践ツールをご紹介します

～接客コミュニケーション、店頭表示、商品情報などの多言語対応を無償かつトータルでサポート～

小売業の 多言語 対応 ウェブサイト

(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
<https://welcome-japan-retail.or.jp/>

「小売業の多言語対応」WEBサイトは、店頭での多言語対応支援の情報サイトです。訪日ゲストへの接客、販売に必要な基本的な多言語の用語集、店頭表示、語学学習ツールなどを無償でご用意しています。



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。

1. 接客コミュニケーションに役立つツール

① ようこそことば (英語、中国語、韓国語)

基本的な接客用語を3カ国語の覚えやすい表現に翻訳しました。動画教材を活用して、各国の言葉で訪日ゲストにお声がけできることをめざしましょう。

② 対訳リスト (英語、中国語、韓国語)

小売業でよく使う基本的な用語の英語・中国語・韓国語の訳文を、単語・フレーズから検索できる対訳リストです。

③ 多言語通訳コールセンター

(日本語⇄英語、中国語(北京語)、韓国語)

小売店対象に、24時間対応可能なコールセンターを無料でご提供しています。



2. 店頭に掲出を推奨する表示

ピクトグラム等店頭表示を掲示することで、訪日ゲストへのサービス提供、PRに役立ちます。

- ① 歓迎表示
- ② 営業時間、休業日
- ③ 免税店表示
- ④ クレジットカード利用可能表示
- ⑤ Free Wi-fi表示
- ⑥ 外国語対応可能表示 など



3. 商品情報の説明に役立つツール

多言語対応専用 商品情報提供サービスのスマートフォン専用アプリケーションMulpi(マルピ)を使って、商品情報を多言語(英語、簡体字、繁体字、韓国語)で表示することができます。

- ① 商品のバーコードをMulpiでスキャン
- ② メーカー名、商品名、商品画像が表示
- ③ 商品カテゴリ情報が多言語で表示

作成元: 流通システム開発センター

参考: 流通システム開発センターの多言語化への取組

<http://www.dsri.jp/forum/pro.html>



4. 地域、団体での実践に向けて

① セミナー・研修会の実施（接客・コミュニケーションの活用）

小平市の事例

2019年03月14日

お知らせ

「さあ、世界中の人と話そう！やさしい日本語×多言語音声翻訳で小平から始めるおもてなし」を東京都小平市にて実施いたします。

東京2020年オリンピック・パラリンピックの行われる2020年には、約4000万人以上が海外から日本にやってくると言われています。世界中のメディアも日本にやってきます。

小平市も開催都市(HOST CITY)の一つとして、「東京2020オリンピック・パラリンピックを感じるスタンプラリー 食・農・文化めぐりん小平」や「東京2020オリンピック・パラリンピック小平市民プロジェクト」の立上げなど、2020年に向けて着実に準備を進めています。

2020年、「世界の方々に来てもらいたい」「東京・小平を楽しんでもらいたい」「ボランティアで手助けになりたい」…といった様々な特別な思い出をかなえられるよう、世界をおもてなしする準備のために勉強会やフィールドワークを含んだ、継続的に実施される勉強会を開催しております。



ようこそことば教材
ダウンロード

<https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/communication/>



② ピクトグラムの活用と提供（店頭表示の活用）

歓迎表示



営業時間、休業日

Open
10:00 am
Close
8:00 pm
Closed
on Mondays

免税店表示1



免税店表示2



免税店表示3



免税店表示4



取扱カード



Wi-Fiマーク



外国人対応可能な
カウンター



多言語対応可能表示



外貨両替機



外国発行カード
対応ATM



宅配サービス(国内)



京都市の事例

ビザ・ワールドワイド・ジャパン等と連携した
「外国人観光客のキャッシュレス決済の利用促進・
消費拡大に向けたキャンペーン2019」



アクセプタンスマークが表示された提灯のイメージ



外国人を乗せる人力車のイメージ



対象者に贈呈するオリジナルステッカー



お店の形態に合わせて活用いただける複数の形状のアクセプタンスマークを用意



ピクトグラムダウンロード
<https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/shop/>

③ 補助金・商店街活性化事業への取り込み（ガイドラインに沿った事業実施）

東大阪市の事例

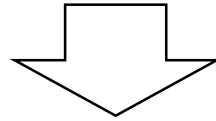
「東大阪市商業振興コーディネート業務（インバウンド対応促進事業）」



- ・セミナーの開催（総論・接客）
- ・外国人街歩きによる店舗改善アドバイス
- ・インバウンドおもてなしマニュアルの作成（心得、接客フレーズ、役立つツール・アプリ類の紹介等）

本日のまとめ

訪日ゲストの困りごと上位は
飲食・小売店におけるコミュニケーション・多言語表示



東京2020大会まで＝本年度中に
訪日ゲストの困りごとを解消して、安心を提供

地域の商店街等、エリア一丸でおもてなし＝多言語対応に取り組む！
ショッピングツーリズムで地域活性化！

Welcome!!!



Japan.
Shopping!



歓迎の表現と、歓迎の気持ちで訪日ゲストをお迎えしよう！

ご質問・お問い合わせ

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会
(多言語対応協議会小売プロジェクトチーム事務局)

メール : tagengo@jsto.or.jp

電話 : 03-6435-9116 (代表)