

2017年6月に発足した「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」の第2回会合が、2017年11月17日(金)に開催され、前回同様一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会を議長として、第1回開催からこれまでの活動報告及び今後の活動の提案を行いました。



### 1.着任挨拶：

**内閣官房 東京オリンピック競技大会・東京パラリンピック競技大会推進本部事務局参事官 御手洗氏**

オリンピック・パラリンピックに向けて、これから海外から大勢の方がやってくると思うが、その対応について、これだけ多数の方が協力しているというのは大変素晴らしい取組みです。我々としても最大限御協力してまいりたいと思います。

### 2.小売PT活動中間報告(議長)

6月に本PTを立ち上げて第1回全体会合を開催し、以降各団体の実務者を紹介いただいて、連絡会を2回、WGを週1回ペースで行ってディスカッションを重ねてきた。本日の第2回全体会合では、今後の具体的な取組と、第1回会合で指摘のあった組織運営のあり方や知的財産保護について説明する。

まず、小売PTの取組みの全体像とその目指す成果について。全体としての目標成果物は、多言語対応ガイドライン、公式ウェブサイト、多言語対応の手引の3点となる。さらに、店頭表示・接客コミュニケーション・商品情報の3つの各分野において、「ようこそことば勉強会」や、IoTアプリに組み込める小売業ならではのコーパス・用語DBの開発、商品情報を簡単に多言語提供できるアプリの店頭告知ポスターなどを作成していく。また、これらを通して集まる多言語の対訳を集約して無償提供したい。

その他、各省庁で構築しているガイドラインやアプリについても連携を検討して、小売の多言語対応を効率的に進めていきたい。

以下、各項目の詳細

#### (1)小売業における多言語対応のガイドライン

統一ルールを作成でおもてなし向上を目指し、全国の中小小売店も活用できるわかりやすいガイドラインとしたい。

#### (2)ポータルウェブサイト

ルールやガイドライン、実用的なツール、参考事例などを掲載していくウェブサイトを、日本小売業協会のサイト内に構築し、各団体ウェブサイトからリンクを張ることを本日ご了承いただきたい。

#### (3)リーフレット作成

今年度中に公式ウェブサイト内容のダイジェスト版として作成し、PDFでも配布する。全国の中小小売店

にも配布いただきたい。

#### (4)各団体での広報

本PTでの取組みは2018年度中には全国小売店に周知の必要があることを前回確認した。ラグビーWCも鑑み、2018年度施策として広報誌や総会等での連絡、説明会・勉強会等を通じて各会員への周知徹底にご協力いただきたい。

#### (5)ピクトサイン

店頭での多言語対応ニーズの把握のために、多言語コールセンターを開設した。ここに寄せられた問合せ内容を参考にピクトを開発したい。店頭表示の実地調査も実施するため、調査対象店舗と調査項目を策定中である。

#### (6)ようこそことば

接客コミュニケーション領域の取組み。すぐに使える英語・中国語・韓国語の接客10大用語を策定して、学習用の動画や対訳表を作成。第1回勉強会は渋谷区観光協会の協力で実施し、ワールドビジネスサテライトでも放映、全国から問合せを受けている。今後、各団体の監修で10大用語をブラッシュアップして、勉強会も回を重ねていきたい。

#### (7)小売コーパス用語DB

接客コミュニケーション取組みその2。小売業に特化し小売業が使いやすいコーパス・用語DBを構築し、スマホの翻訳アプリにインストールできるよう開発していく。商品名や商品説明、接客会話、買い物イベント情報の事例、参加各団体からの業界専門用語等。これらをNICTとも連携してVoiceTraにて提供するほか、民間アプリ向けDBとしても提供したい。

#### (8)多言語対訳リスト

コーパスDBと似た発想だが、もっと気軽に使えるもの。基本的な用語等はウェブサイトから無料で全国の小売店が利用できるよう公開したい。よく使う用語は英・中・韓にて掲載する。

#### (9)アプリ連携

小売PTで開発した用語DBは一般企業アプリへの提供も検討していく。なお、同様の取組みをしているグローバルコミュニケーション連絡会とも連携して、取組みを一本化する調整をしている。

#### (日本小売業協会より：ウェブサイトについて)

事務局と協議して、小売PT公式ウェブサイトを開設できるよう準備中。今後色々な団体やグループからリンクしてもらい、全国の小売業の方にどんどん使ってもらって、今回の取組みが広がっていくよう進めているので、よろしくお願ひします。

#### (日本ボランタリーチェーン協会より：多言語コールセンターについて)

今月11月の機関紙に多言語対応の広告を掲載した。今後会員にはもっと周知を広げていきたい。

### 3.各省庁の受入れ関係整備について

#### (総務省 グローバル・コミュニケーション計画の状況)

VoiceTraの個人利用は今後も無償だが、商用については覚書等を結んでの有償提供に移行していく。翻訳エンジンはNICTからライセンスや技術供与として民間での開発にも広がっていている。2020年までに全国展開、社会実装としたい。その中でショッピングも一つの大きな課題と認識している。

全国での実証実験のうち小売に関係のあるものとして、千葉県大喜多町で平成29年7月から来年2月まで、観光案内センターや宿泊施設でVoiceTra.Rを使った実験を実施している。問題点を洗い出して小売PTとも共有したい。

音声翻訳システムは対話シートよりは臨機応変だが、すべてを担える訳ではない。トラブル対応などには難しいかもしれないが、その手前までは辿り着ける。スマホ等の技術の進歩によってタイムラグを減少させて、

お客様にストレスなく使えるようにしたい。NICTは30年に渡って翻訳システムの開発をしているので、日本語翻訳としては世界最高精度を誇る。辞書の取り込みによってカスタマイズも可能であり、会話の秘匿性を確保できる独自サーバ運用が特長。

### (経産省の取組み)

先程説明のあった3つの柱のうちのひとつ、多言語商品情報データプールを開発している。スマホを商品パッケージのバーコードにかざすと、多言語(英・中・韓)で商品の情報を表示するアプリで、外国人にもわかりやすいインタフェースを目指す。メーカー発信の正しい情報を提供することが一番の目玉。

これまで流通システム開発センターが運営母体となって、製配販連絡協議会(メーカー・卸 約50社)のWGで各団体の情報集約とDB整備を進めてきた。同様のアプリがすでに多数あるので、連携を取りながら正しい商品情報を他のアプリでも提供できるようにしたい。

### (中小企業庁の取組み)

平成28年度に「商店街インバウンド実態調査」を実施した。商店街の外国人来訪状況としては「よくいる」「たまにいる」を合わせて4割。困りごととしては「コミュニケーションの問題」が1位、「案内板がわかりにくい」が2位となった。

中小企業庁では先進的な取組みを行う商店街の支援をしている。27年度・28年度は外国人観光客受入れ推進の補正予算もつき、日本金融公庫による低利子融資も実施される。また、VoiceTraの活用もチラシ配布等して周知している。小売PTの成果の周知普及にも協力していきたい。

### (観光庁からの報告)

訪日来訪者数は順調に伸びており、今年度は昨年同期比で18%増となっている。お客様の8割はアジア。来年度以降はよりグローバルに対応を図っていきたい。爆買いは一旦収束したが、来訪者一人あたり消費単価もまた上がってきている。

消費タイプは国別に異なっており、東アジアは買い物、長期滞在の欧米人は宿泊代をにかけている。どの国も飲食にかかる費用は旅費全体の2割程度。ひとつひとつの機会を捉えて収益ドライブを上げていくのが大事な課題。

2年に一度実施している「訪日外国人旅行者の受入環境整備」アンケートの昨年度結果では、「旅行中に困ったこと」として「コミュニケーションが取れない」が約30%で1位となった。2年前は「Wi-Fiがない」が1位だったが、こちらは整備が進み今回は2位になった。逆に接点が増えることで言語の問題が顕在化している。対象の場所では「飲食小売」が約25%で1位。今年度は、どの言語の人が具体的にどう困っているかといった詳細な調査や、現在実用している各種ツールの優良事例を、空港の出口調査で実施した。今年度末に取りまとめられる予定。

観光地等における多言語対応ガイドラインは作成しているが、大所がメインとなっていて末端の小売には手が届いていない。この小売PTで取組みを進めていただけることに期待している。多言語コールセンターも各地域で広がっているので、実態を調査して手引書を作成し、未導入の地域にも拡大していきたい。

VoiceTraは2017年9月末の時点でDL100万を突破した。総務省とも連携して金沢・大阪・千葉等、合計200施設でVoiceTra.Rの実証実験を行っている。観光庁では東北の100施設でもVoiceTraを利用中。現場職員からは「これがないとやっていけない」「英語はできるが中韓の客とは会話は難しい」といった感想も。大阪の実証実験では、電話通訳に通話が殺到して繋がらなかった例もあったので、とりあえず会話を繋ぐといった意味でもVoiceTraは有用である。来年度以降、多言語音声システム活用は主に空港、鉄道、旅館、飲食、小売等、全国に広げていきたい。

### (議長よりコメント)

VoiceTraは大変有効だが、無償提供の終了が予定されているので、中小小売店での使い勝手を考えると、1つのアプリに依存するのではなくコーパス・用語DBを小売業の資産として形成し、色々なアプリと連携できるようにしたい。業界用語をDBに加える場合、公平性担保の視点からNICTサーバには商品名固有名詞が入れづらいので、小売言葉専用のDBを作る必要がある。

経産省の商品情報アプリはJANコードをスキャンするタイプ。基本的にセルフ(客が手に取って)購入するものはJANがついているので、小売PTではこちらの商品に特化して情報を構築していく。インハウスで販売員が説明するものにはJANコードはついていないので、これらにも同様のDBを開発するには別フェーズで検討する必

要がある。

経済産業省発表のガイドラインをベースに小売ガイドラインも作っていく。ピクトの統一性、連続性についても、すでに独自のものを使っている企業が多いが、全国で統一しないとわかりづらいので、小売PTでガイドラインを作成したい。

多言語対応コールセンターは小売PTとして整備しているので、ぜひ告知・ご利用いただきたい。コールセンターの利用状況としては、2017年10月末から順次関連団体・企業に案内をし、週に十数件程度利用施設が増えている。コールは月に100件から200件ほど。利用シーンとして体調不良で医薬品を買う等、想定とは違う内容も入ってきているので、深く分析していきたい。利用言語は中国語5割、英語4割、韓国語と続く。

#### 4.小売PTの体制と今後の進め方

今後の方針として、以下の各点にご了承いただきたい。

まず行政等から各団体へ多言語対応に関する問合せが増えて来ていることと思うので、今後は小売PTを窓口として情報共有を行うべく、問合せが入ったら小売PTにご連絡いただきたい。また、構築したDBやウェブサイトなどの知的財産の運用・提供などにあたって、今後何らかの契約が必要となる場合、小売PTは法人格を持たないためJSTOが主体となる。

運用経費は小売PTが負担し、事務局が取りまとめて公開する。支出が増すなら事務局が負担、収入が発生したら次年度繰越とする。収入の可能性としてはウェブサイトの広告収入、ノウハウ提供による手数料収入、受託事業、各団体や小売店の協賛金など。しかし、収益を目的とはしていないので、支出が収入を上回る場合は、ツール等制作費を第一目的として充当していく。

2018年1月30日に開催される多言語対応協議会で、小売PTの活動内容の報告や各ノウハウのデモも行う。また、第3回全体会合は3月開催予定、2018年度の活動内容を審議・決定をする。今年6月から今回の会合までと同等のペースで、今後の活動も進めたい。

各団体構成企業に協力を依頼し、店舗での実態調査やツールの監修・意見聴取などを進行中。勉強会やセミナーの実施、ツール作成、「ようこそことば」の具体例収集、会員への告知にも引き続きご協力いただきたい。

(平成29年度作成)

### 問い合わせ先

東京都 オリンピック・パラリンピック準備局  
総合調整部 連携推進課 TEL : 03-5388-2866