

## 多言語対応・ICT化推進フォーラム

### 「2020年に向けた小売店が対応すべき多言語対応」

～市民・事業者みんなで取り組むおもてなし～

講演者：一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会事務局長 新津 研一 氏 等

訪日外国人との接点が最も多く、恩恵も大きい小売業ではあるが、その事業者数も多くまた規模も様々であることから、現在までのところ、訪日外国人とのコミュニケーションの点で整備が行き届いていないことが調査などで明らかになっている。この状況を改善すべく、昨年2017年6月、多言語対応協議会に交通、道路、観光・サービスの分科会に加えて新たに小売プロジェクトチーム(PT)が設立された。これまでの活動内容を紹介する。



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た小売PTは、民間17団体とオブザーバーの関係省庁9団体で構成。30社以上の民間企業が集まって外国人対応に取り組んでいる。店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報の3分野での多言語対応の取組及びその広報を行っている。また情報収集の意味も含め2017年6月には無償の多言語対応コールセンターを立ち上げた。

まず店舗店頭表示について。国から表示マーク等のガイドラインが出されているので、実際の現場では何が必要でどう使えるかなどの洗い出しを行っている。表示すべてを外国語にすれば良いということではなく、外国の方が困っている部分をサポートするべく、表示で解決できるのか、コールセンターで細かいやり取りが必要なのかを切り分けている。これまでの実績ではコールセンターへの問い合わせの約7割が中国語、百貨店からが4割、商品についての質問が3割となっている。国内外のガイドラインを集めるほか、各店舗からヒアリングや調査をして、実際に使える小売向けガイドラインを作成していく予定。

次に商品情報について。丁寧に接客ができる店員のいる店舗なら製品説明ができるが、コンビニ等のセルフ購買などでは不便がある。ほとんどの旅行者はスマートフォンを持っておりWi-Fi整備も進んでいるので、経産省支援の製・配・販連携協議会で開発しているJANコードスキャンによる商品情報表示アプリを活用していく。JANコードはどの商品にもついているので店頭表示を増やす必要がなく、メーカー側にも既にBtoB向けの商品情報DBがあるので、それと連携する。現在コードをスキャンすると商品画像とカテゴリまでは出るようになった。外国人からは商品の形だけでは、例えばハンドクリームなのか歯磨き粉なのか、わからないこともある。今後メーカーの協力を得て、メーカーHPの多言語情報にリンクするなどしていく。特に薬の添付情報などは重要だと認識している

#### 店頭表示ピクトグラム



参考資料：経産省 小売業の店内の多言語表示にかかるガイドラインより

#### 多言語対応コールセンター



#### 商品情報の多言語対応



続いて接客コミュニケーション分野。ここが小売PTならではの取組と言える。一番大切なのは、アイコンタクトや笑顔で歓迎する気持ちをしっかりと表すこと。苦手意識や恥ずかしい気持ちを解消し、まずは日本語で声かけし、その後簡単な英語・中国語・韓国語で接客することをすすめたい。

接客でよく使う10フレーズを「ようこそことば」としてピックアップし、英・中・韓に翻訳した教材を作った。勉強会を実施したり、ネットに資料と動画を公開しているので、反復練習が可能。これら基本の挨拶を身に付けた上で、日本らしさや商品の背景などの魅力を伝えられると良い。詳しい説明を外国語で行なうのは難しいので、ITを活用するなど発展させていければと思う。

以上3分野の取組のほか、色々な団体が開発したツールやガイドライン、対訳集などを集め、本日公開の公式WEBサイトに掲載している。HPには、随所にイラストを取り入れることで、多くの人に見てもらえるように工夫した。

マンガデザインについて：ピクトグラムでは温かみが足りず、多言語対応にも言語的限界がある。世界に196カ国があると考えたとき、日本の伝統的な芸術であるマンガを活用してデザインしていけば、ノンバーバルコミュニケーションがもっと広がる。温かなおもてなしの一環として、日本の誇るクリエイティブをもっと紹介していきたい。

公式WEBサイト



リーフレット



小売プロジェクトチーム公式WEBサイト

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

(平成29年度作成)

「多言語対応・ICT 化推進フォーラム」

参考資料配布：<http://www.2020games.metro.tokyo.jp/multilingual/council/#m07>