

2018年度小売PT取組状況

2018年11月27日

1. 【報告事項】全体にかかる活動状況

- (1) 会議体
 - ・ 後述
- (2) 資金調達、既存事業への取り込み
 - ① 多言語対応協議会フォーラムへの参画
 - ・ 作成したガイドラインの発表、リーフレット、ピクトグラムステッカーの配付（予定）
- (3) ガイドラインの整備
 - ① 各省庁等との調整状況
 - ・ 経済産業省、中小企業庁、観光庁との調整を実施済み。
 - ・ 共同して告知、広報する方向性で合意済み。
 - ・ 日本クレジット協会ご紹介によりクレジットカード各社からブランドマーク利用許諾合意済み。
 - ② スケジュール（予定案）
 - ・ 10月末まで：事務局にて第1稿を完成
 - ・ 11月末まで：小売PT参加者（各行政担当、各業界団体）にて内容の確認。修正を反映
 - ・ 12月20日：公表
 - ③ 現状課題
 - ・ 安心安全にかかる基準（薬事、年齢制限、アレルギー等）
 - ・ ISOピクトサインの扱い（無償で幅広く利用を促すために）
- (4) 公式WEBサイトの運営

▼2018年1月～10月 アクセス状況

年月	訪問数 (セッション数)	訪問数 (ユーザー数)	1回の訪問あたりの ページ閲覧数	PV数	備考
2018年1月	315	138	1.77	4,221	1月29日～30日の2日間
2018年2月	785	502	3.71	2,923	
2018年3月	524	330	3.67	1,923	
2018年4月	797	621	2.36	1,879	
2018年5月	717	519	2.46	1,761	
2018年6月	729	503	2.09	1,524	
2018年7月	665	513	2.11	1,405	
2018年8月	828	552	2.31	1,916	
2018年9月	897	553	3.99	3,579	
2018年10月	870	664	2.49	2,163	

(5) 広報活動

① 事務局活動

- ・ 【東京 2020 参画プログラム】主体登録認証済み
- ・ 日経 BP 主催「グローバルビジネス WEEK」講演（7 月）
- ・ ツーリズム EXPO ジャパン 2018 内「インバウンド・観光ビジネス総合展」出展、講演（9 月）
- ・ 多言語対応推進フォーラム（東京 2020 参画プログラム）（1 月）

② 小売 P T メンバー連携活動

- ・ ボランタリーチェーン協会様機関紙「Voluntary Chain」への定期掲載（2018 年度）
- ・ 東京都主催「多言語対応推進セミナー」（6 月）
- ・ 東京商工会議所インバウンド対応ハンドブックへの掲載（11 月）
- ・ 日本百貨店協会 インバウンド推進委員会にて情報共有（11 月）
- ・ 日本ショッピングセンター協会国際委員会にて情報共有（11 月）
- ・ 同上 SC ビジネスフェアにおけるガイドライン説明（1 月）、情報 WEB サイト開設（3 月）
- ・ 東京商工会議所におけるガイドライン説明（2 月ごろ予定）

(6) モデル店舗

- ・ 東京タワー
- ・ 巣鴨地藏通り商店街

2. **【報告事項】3 分野 WG 活動状況**

(1) 店頭表示 WG

① 多言語コールセンターの提供、問い合わせ分析

- ・ 実施状況…105 店舗導入、420 件対応（10 月末時点）

② 店頭表示基準の作成

・ 対応言語

① 説明文章を記載する場合は、日/英の 2 か国語対応を推奨する。

② 他の言語対応の可否は、小売における重要性の観点から、上記 2 言語に加え、簡/繁/韓の 3 か国語を加えた 5 言語対応を実施することが望ましい。

・ 表示する範囲(表示場所)

以下の、3 つの区画で、店頭表示を区分し、各小売店の状況に応じて店頭表示を行う。

① 店頭：店舗入口

② 店内：通路、店内施設を含む、店の中全般。

店内情報レベルを 3 つに分類 店内全体レベル > カテゴリレベル > 個別商品レベル

③ レジ周り：決済を行うレジ周辺（レジ前、レジ手元、レジ背面）

- ・ 表示ルール…表示項目、表示方法、表示内容（ピクトグラム等）を作成

- (2) 接客コミュニケーション WG
 - ① 「ようこそことば」勉強会
 - ・ 学習ツール（動画、音声）
 - ・ 小売 PT 公認サービス化（認定講師、認定機関）
 - ② 多言語対訳リスト
 - ・ 用語 DB 収集状況…単語 13,502 文章 471（9月末時点）
 - ・ 小売 PT 公認辞書（公式 WEB サイトへの掲載、民間翻訳サービスとの連携）
- (3) 商品情報 WG
 - ① 多言語商品情報アプリ
 - ・ 用語 DB 収集状況…12 万 4 千アイテムの基礎情報
 - ・ 【薬事関連】OTC 医薬品添付文書 550 品目について調整中（英語）
 - ・ 民間商品情報アプリとの連携…「QR Translator」との連携開始

3. 【協議事項】今後のスケジュール、依頼事項

- (1) 今後のスケジュール
 - ① 第5回 全体会
 - ・ 3月（予定）
 - ・ 本年度活動内容の報告、次年度活動の審議、決定
 - ② 第8回多言語対応協議会 フォーラム
 - ・ 小売 PT の活動内容の報告
 - ・ 小売セミナー、パネルディスカッションの実施
- (2) ご協力依頼事項
 - ① 小売 PT 公式 WEB サイトとの連携
 - ・ 小売 PT 公式 WEB サイトへ各団体のバナー設置…7 団体のみ設置済み
 - ・ 各団体公式サイトから小売 PT 公式 WEB サイトへのリンク設置、会員店への周知徹底
 - ② ツール作成への継続協力
 - ・ 多言語 DB の提供
 - ③ 各団体会員に対する告知、各団体との協業
 - ・ 各団体事業実施の検討
 - (ア) 多言語対応ガイドラインについての勉強会・セミナーの実施
 - (イ) 多言語対応ツール（店頭ステッカー、多言語教材など）の作成
 - ・ 各団体会員への広報誌、総会等での告知
 - (ア) 多言語対応協議会、小売 PT 全体の取り組み
 - (イ) 多言語対応ガイドラインの周知・啓蒙
 - (ウ) 多言語コールセンター、ようこそことば、公式 WEB サイトなどの具体事例

以上