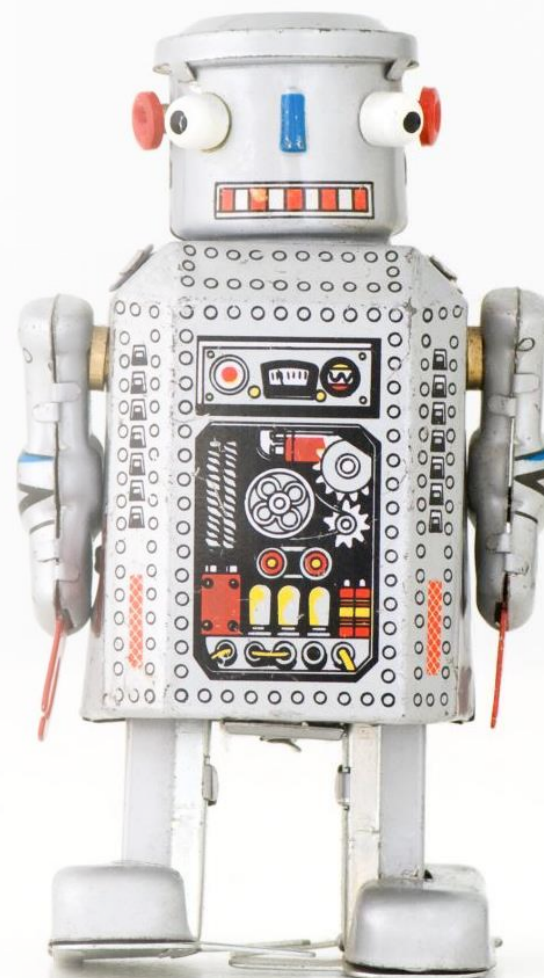


■小売業の 安心・安全の 訴求に向けた ワークショップ

「今後、再来予定の訪日ゲストに対し、どのような対応が
求められてくるか？またその具体策は？」

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

2020年6月11日（木）15:00～16:00



ワークショップの趣旨

- 多言語対応協議会は、オリパラに向けた小売業における多言語対応を表示・接客・商品の3分野について実施してきた
- コロナ感染拡大において、従来以上に安全・安心の対応の重要性が増した
- オリパラに向けた多言語対応に加えて、コロナ禍に対する反転回復に向け、安心・安全の訴求を含めた、訪日ゲスト向けの情報提供を行いたい
- 全国の小売店で訪日ゲスト向けに対応すべきことのアイデアを広くディスカッションを行う

訴求事項

- ・ 小売店の対応
- ・ 訪日ゲストの対応
(依頼・ルール)

ご来店いただいたお客様へ

当施設は新型コロナウイルス感染拡大の状況を注視しながら、お客様にとって生活に必要な商品サービスの提供を行っております。



以下の各種対策を実施し、お客様及び従業員の健康と安全に努めています。



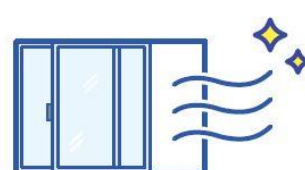
消毒剤の提供



従業員の
マスク着用・手洗い



共用スペースの
一部利用停止



定期的な換気・清掃

私たちは **NEW LIFESTYLE** に 取り組んでいます。

安心・安全のためにお客様のご協力をお願いします。

人との距離を保つ

ソーシャルディスタンス



約2m 人との距離をあげる

エレベーター



高齢者、障害者、妊婦の利用を優先、
4割程度の乗降人数に削減



エスカレーター
1列で前後の間隔をあげる

施設の使用制限



トイレ内
ジェットタオル



屋内喫煙所



屋内ベンチ・椅子



キッズスペース

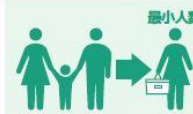


マッサージチェア



自動ドア
(換気が不十分な場合、緊急時)

お買い物・飲食店ご利用時



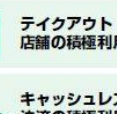
最少人数で、混雑時間を避けての来館をお願い



手洗い、うがい、
手指消毒をお願い



キャッシュレス
決済の積極利用

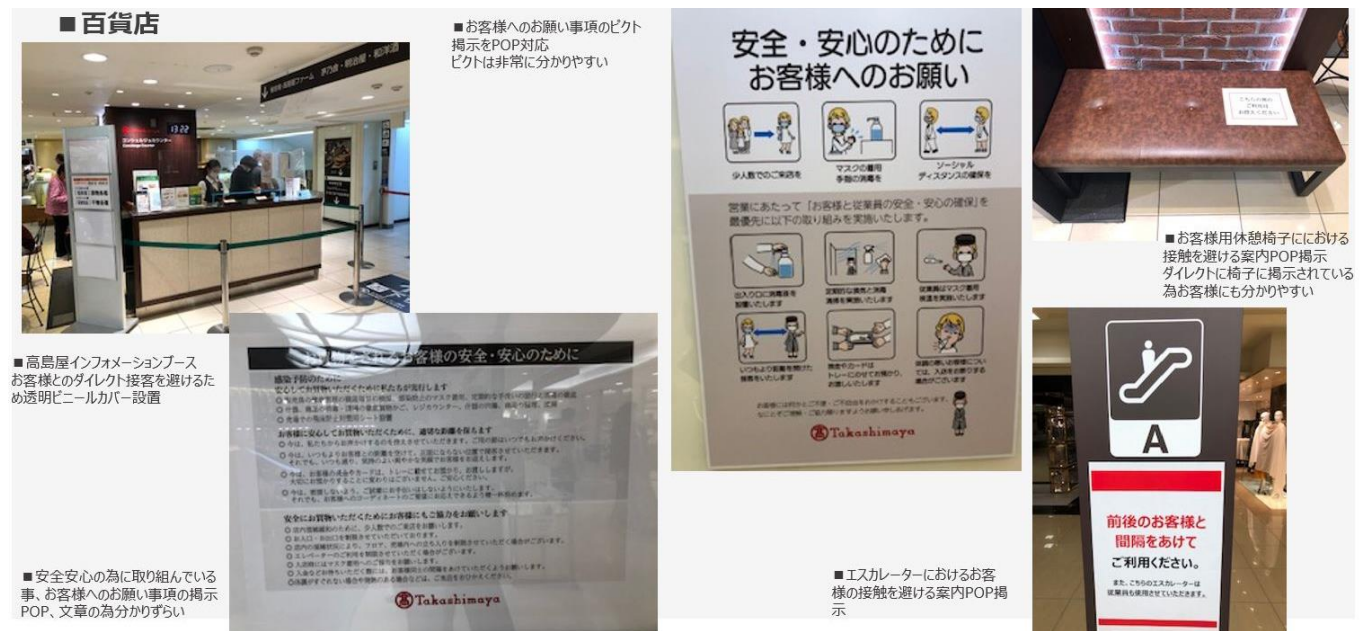


キャッシュレス
決済の積極利用

訴求方法

1、場所

- ・ 店舗店頭
- ・ ウェブ



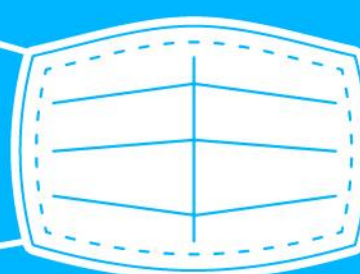
安心旅の定義(観光スポットの場合)

- 消毒の徹底
- 入場者数分散
- 体温測定実施
- マスク着用
- ソーシャルディスタンス
- 実名入場
- 事前予約
- 対策の徹底
- 緊急時の予告

訴求方法

2、方法

- ・イラストと言語
- ・日本語と外国語



お知らせ

お客様ならびにスタッフの健康と安全のため、マスクを着用することがございます。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。

<温馨提示>
为了顾客及工作人员的健康安全着想，工作人员会佩戴口罩为大家服务。敬请理解。

<公告>
為了顧及顧客和員工的健康與安全，服務人員會戴著口罩為大家服務，敬請見諒。

<Notice>
Considering the health and the safety of staff and customers, staff may wear a mask in store. Thank you for your understanding.

訴求方法

3、主体

- 各小売店
- 共通のルール(ガイドラインへの反映)

(新しい生活スタイルを！)

(5月12日追加)



Infectious disease control

感染症対策の取組を表現するための、ロゴマークを作成。その上で、一定の要件を満たす施設（パッケージで対応できている施設）は、その水準を星で示すことで、住民にも観光客にもわかりやすく伝えるような工夫を行う。

- ★ 必須とされる感染症対策を行っている（例：従業員の健康管理、テーブルの消毒、フィジカル・ディスタンス確保など）
- ★★ 更に充実した感染症対策を行っている（例：利用者全員の手の消毒、部屋食対応、個別チェックインなど）
- ★★★ 顧客のオーダーによって更に個別対応できる（例：専用車で送迎、部屋の完全消毒サービス、両サイド空室保証、前日空室保証など）

※佐渡が5月15日に同様の取り組みを開始

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

1

Flow of purchase at tax-free shop

免税店での購入手順



価格表示説明(税込)

当店の価格は全て税込み価格です

The prices displayed at our shop include tax

本店标示的价格均为含税价格 | 本店標示的價格均為含稅價格

본점의 가격은 모두 소비세 포함 가격입니다

3つの発表テーマ

<何を伝えるか>

<どう伝えるか>

<現場のノウハウ>

3つの発表テーマ その1

<何を伝えるか>

- ・ 小売店が実施していること
- ・ 訪日ゲストへの依頼事項

3つの発表テーマ その2

<どう伝えるか>

- ・どこで
- ・どのように
- ・誰が

3つの発表テーマ その3

<現場のノウハウ>

- ・ 成功したアイデア
- ・ 困っていること
- ・ 計画していること

ワークショップ参加者

JSTO会員 6社9名

グループ発表のまとめ

1. 安全・安心の訴求のために「何を伝えるか」

<事業者の実施していること>

■店舗

- ・休業
- ・入店の制限、入口出口を分ける
- ・サーモグラフィ設置、37.5度以上で入店お断り（対応はすべて日本語）
- ・スタッフによる消毒液散布 / 消毒液の設置
- ・スタッフのマスク着用、消毒
- ・店内消毒
- ・足マットの消毒
- ・連絡先をお聞きする

■海外（中国）：携帯QRコードで属性をチェック

■その他

- ・SNS情報発信のストップ
- ・コロナによる気遣い、配慮の言葉を配信はしたが、反応は良くなかった

<お客さまへの依頼事項>

（ルール）

■店舗

- ・衛生対応の徹底（ガイドラインに従う）
- ・入店の制限、出入り口の分離
- ・入店のお断り（発熱、マスク着用・消毒の拒否）

（お願い）

■店舗

- ・マスク着用をお願い
- ・スタッフによる検温
- ・消毒の実施
- ・マスク着用、手指の消毒を入口、各階で依頼
- ・マスク着用していない方にはマスクを有料配布（1枚50円）
- ・健康状態の問診アンケートの記入

グループ発表のまとめ

2. 安全・安心の訴求のために「どう伝えるか」

<どこで>

- ・Webサイト
- ・店頭
- ・レジ回り
- ・店内（共通のガイドラインがあればそれに従う）
- ・飛行機の機内

・街、エリア全体

今はないが、エリア、街で共通のルールやガイドラインの発信があったら良い

※中国は衛生マインドは政府主導で浸透

<どのように>

- ・スタッフ対応（人による）
- ・ピクト、POP
- ・デジタルサイネージ
- ・インバウンドに対して安心・安全を多言語で案内、アピール
- ・動画（機内、Webサイト）

<誰が>

- ・お店
- ・スタッフ
- ・ツール

グループ発表のまとめ

3. 安全・安心の訴求のために「現場のノウハウ」①

＜成功したアイデア＞

■ 徹底した衛生対応を行った

- ・入口にスタッフ平均3～5人配置し、検温や手指消毒・マスク着用の呼びかけなど、役割分担してお客様を順に店内にご案内

⇒その風景を動画を撮っているお客様がいた

⇒SNSなどにアップされることで、他のお客様にも伝わる

- ・消毒液を手動から**自動へ変更**。

⇒他人の使用を気にする人多く、より衛生的に。

■ 海外事例

- ・双方向コミュニケーション（ライブコマース、チャットボット）

⇒ECサイトでライブ動画を観ながらお買い物

⇒質問にリアルに回答、買い物の相談、手伝い

- ・アフターコロナを見据えた情報発信

早く買物や旅行がしたくなる**楽しい情報を配信**することで、
コロナ後の行動を促すコミュニケーションをする

＜困っているコト（課題）＞

■ クレーム対応

- ・**マスク着用へのクレーム**

- ・百貨店店頭、テナント店頭の二重チェックへのクレーム

■ 接客

- ・丁寧な**接客**が売りであるがどこまで丁寧にするか。（フィジカルディスタンス）

- ・訪日ゲストが来店した際に日本人にその事がどう見えるのか。訪日ゲストにどこまで協力して貰うか。

- ・化粧品のタッチアップをどうするか

■ 衛生対応、体制

- ・**取り組みをいつまでやるのか、やり過ぎなのか、もう少し徹底すべきか。**

- ・お客様の意思でマスクしたくない、消毒したくないという方に入店をお断りしているがそれが良いか。

- ・マスク着用は世界的な常識になったが無着用者に有料配布可能か。

- ・洋服の試着、靴の試着対応。試着用を用意すべきか。中国は試着用を置いている店も多い

- ・エリア、街ぐるみの基準、ガイドラインがあるとありがたい

■ 情報発信

- ・情報発信が一方的で**双方向コミュニケーションの仕組み**を取り入れていない

- ・状況変化のスピードについていけない、必要な情報発信ができていない

グループ発表のまとめ

3. 安全・安心の訴求のために「現場のノウハウ」②

<計画していること>

- ・マスク無着用者に有料配布
- ・感染に関するデータ収集
- ・デジタルの利用を検討
- ・双方向コミュニケーションの仕組取り入れ（ライブコマース、チャットボットなど）
- ・情報発信（SNS、Webサイトなど）
- 日本への渡航状況の情報
- 施設内の安全・安心状況
- どの様に買い物出来るかの情報
- コロナ後に早く買物や旅行がしたくなる楽しい情報

グループ発表のまとめ

今後の対策のヒント（対訪日ゲスト）何を、どこで、どのように、誰が

■クレーム対応

→「日本のルール」を（業界ガイドラインは最低でも）きちんと説明する必要がある

■接客でどこまで対応するか、ツールや表示で対応するか

→各店のレベルに応じたスタッフによる接客（おもてなし）に変わる対応の検討が必要

■いつまでやるのか、どこまでやるか、やりすぎか、もう少し徹底するべきか

→国内外の情報を常時把握することが必要

→エリア単位などでのより詳細のガイドラインがあれば助かる

■個別店舗で対応するか、地域ぐるみで対応するか

→個別店舗の取り組みについて、エリア単位などでのルールを決めて、発信も必要

■今、その時の状況を伝えることが大事

・双方向コミュニケーション（リアルに会話ができる仕組み）

・ECサイトにライブ動画を配信。今を伝える

・状況変化にスピーディに対応していく

・タイムリーな情報発信

→日本の現状や買い物の楽しい情報を常に伝えることで、コロナ後の訪日につながる

アフターコロナに向けて

何を、どこで、どのように、誰が
対応すれば良いか
検討課題が見えてきました。

各店：業界ガイドラインを遵守し、店舗のレベルに合わせた、**最新の状況変化**に合わせた、安心安全への取り組みを行う。

店舗の受入体制を整えつつ、**現状**のお買い物に関する**最新情報**を**タイムリー**に発信。

小売PT/JSTO：業界ガイドラインに合わせた、**ニーズの高い表示や接客フレーズ**の提供を行う。
小売店舗の**安心安全の取り組み、楽しい買い物情報の集約・海外発信**する。各小売団体ごとのルール作成など働きかけ・協力。日本の渡航情報などは、JNTOの情報と連動して、海外へ発信する。