

2018年12月20日

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

「小売業の多言語対応ガイドライン」を発表！

～小売業に特化し、業種業態、規模、地域を問わず対応可能～

小売業界全体で、よりスムーズで効率的な多言語対応を促進し、
訪日ゲストの不便解消、満足度向上を目指します。

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（議長：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、以下「小売PT」という。）は、「小売業の多言語対応ガイドライン」を12月20日（木）に発表いたしました。

小売PTは、小売業関連17団体のメンバー、小売業関連行政9機関のオブザーバーで構成され、2017年6月発足後、小売における多言語対応の3つの領域（接客・コミュニケーション、店頭表示、商品情報）において活動を進めてまいりました。

今回発表する「小売業の多言語対応ガイドライン」は、より多くの小売店が、迅速かつ効率的に多言語対応を進めるための手引きとして、海外事例、国内先進事例、訪日ゲストの問合せ調査結果、小売業の現場、業界団体、有識者の知恵や知見を収集整理して作成いたしました。本ガイドラインは、小売業の自主的ガイドラインと位置づけ、小売業であれば、業種、業態、店舗の規模、地域を問わず全てが対象となります。

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会が間近に迫る中、訪日ゲストへのおもてなし強化を図るためには、小売業の多言語対応力の向上は喫緊の課題です。小売PTは、本ガイドラインを通して、訪日ゲストの不便解消、満足度向上と小売業の国際的対応力の向上、生産性向上の一助となることを目指し、多くの小売業の現場に推奨してまいります。本ガイドラインは、小売PT公式サイト「小売業の多言語対応」(<https://welcome.japan-retail.or.jp/>)にて、12月20日（木）より無料公開いたします。本ガイドラインの概要は、別紙を御覧ください。

また、小売PTの議長を務める一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会は、下記のとおり、本ガイドラインの活用・推進セミナーを開催いたします。

セミナーでは、ガイドラインに基づいた店頭での実践手法の説明を行うほか、販売に必要な接客コミュニケーションの基礎フレーズを学習する「ようこそことば勉強会」を行います。

小売業の多言語対応フォーラム～多言語対応ガイドライン活用・推進セミナー～

【日 時】	2019年1月29日（火）14:00～16:30（※開場は13:30から）
【場 所】	赤坂区民センター 第1会議室、第2会議室（東京都港区）
【参加費】	無料
【詳細】	https://jsto.or.jp/for-stores/seminar-190129

【本件に関するお問い合わせ】

一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会内
多言語対応協議会小売プロジェクトチーム事務局 広報：魚住（ウオズミ）
TEL:03-6435-9116（代表） FAX:03-6435-9117 Email:pr@jsto.or.jp



小売業の多言語対応ガイドライン概要

2018年12月20日
小売プロジェクトチーム

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
- 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）
- 対象となるお客様
日本のお買い物環境や文化・風習に不慣れな訪日外国人、居住外国人のお客様
- 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
- 他の関連するガイドライン
巻末にて紹介

「小売業の多言語対応ガイドライン」の特徴、他のガイドラインとの関係

- 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12のガイドライン等を巻末で紹介

 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ポイントや、活用可能なツールを紹介

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

接客対応表 (基本パターン)	
はい Yes いいえ No はい No いいえ No	
私は外国語ができませんので、この対応表を使います。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? 因为我不会说外语,所以使用这个翻译对应表,您能看一下吗? 因為我不會說外語,所以使用這個翻譯對應表,您能看一下嗎? 저는 외국어를 할 수 없으므로 이 대응표를 사용하겠습니다. 보실 수 있으신가요? 電話の通訳サービスがございます。何語の通訳をご希望ですか? We have a telephone language interpretation service. What language do you prefer? 我們有電話口譯服務,您希望於語言解釋哪種? 저희 전화 서비스도 있습니다. 어떤 언어 통역을 희망하십니까?	
English 英語	
中文 中國話	
한국어 韓語	

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



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

