

別紙①

2021 年度の取組報告

2022 年 3 月 31 日

多言語対応協議会小売プロジェクトチーム

【全体概要】2021 年夏のオリパラに向けた、小売業の多言語対応ガイドライン(各種ツール類)の活用促進に努めた。

- 2021 年夏のオリパラを見据えて活動を継続し、従来の取組をオンライン中心で行った。
- 新型コロナウイルス対応について、JNTO と連携してピクトグラムを制作した。

1. 【報告事項】全体にかかる活動状況

大会直前対策としてのノウハウ・実践ツール出版を中止。セミナー実施は大幅に縮小となったが、ツール作成は継続、オリパラ開催、訪日回復に向けた対応準備、啓蒙活動を継続した。

- (1) 会議体
全体会、連絡会は開催せず、メールでの情報共有を行った
- (2) 資金調達、既存事業への取り込み
東京都「観光関連事業者向け派遣型セミナー・アドバイザー派遣」
小売事業者向け多言語対応の講師・アドバイザー派遣の実施
- (3) メンバー（構成団体）の実施事項
「令和 3 年度 多言語対応表示・標識等に関する調査」※への協力
※多言語対応協議会の総まとめとしての調査
- (4) ガイドライン（リーフレット）の整備
 - ・ 2022 年 3 月に、第三版を改定
 - ・ ダウンロード数：265 件（2018 年 12 月～2022 年 3 月末現在）
- (5) 公式 WEB サイトの運営
 - ・ 2018 年 1 月～2021 年 12 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
2018 年 1 月～12 月	9,451	5,865	3.11	29,423
2019 年 1 月～12 月	16,481	11,651	2.32	38,167
2020 年 1 月～12 月	9,371	6,789	2.41	22,584
2021 年 1 月～12 月	6,289	4,792	2.02	12,727

- (6) 広報活動
 - ① 小売店向け安全・安心のための取り組み表示（ピクトグラム）を公開、プレスリリースを行う
https://welcome.japan-retail.or.jp/news/files/pdf/pdf_pict_covid19_release.pdf
 - ② 協議会主催イベント
多言語対応協議会（2021 年 12 月 20 日）※別紙②

2. 【報告事項】3分野 WG 活動状況

新型コロナウイルス対応について、店頭表示 WG にて安全・安心のための取り組み表示（ピクトグラム）を JNTO と連携して制作した。免税手続き電子化にともない、手続き手順説明表示を変更した。

(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（2021 年 9 月末時点）…128 店舗導入、974 件対応（うち、実対応 805 件）
 - ② 感染症対策に対する安全・安心のための取り組み表示（ピクトグラム）を日本語＋英語表記で制作した。
 - ③ 免税手続き電子化にともない、手続き手順説明表示を変更
 - ④ ピクトグラム、店頭表示の配布
 - ガイドライン ※2018 年 12 月初版、2019 年 12 月改訂版、2022 年 3 月改訂
 - ・ ダウンロード数：265 件（2018 年 12 月～2022 年 3 月末現在）
 - ・ ガイドライン説明動画再生回数：163 回（～2022 年 3 月現在）
- ピクトグラム
- ・ 2019 年 6 月 18 日第一弾公開、9 月 27 日第二弾公開
 - ・ ダウンロード数：163 件（2022 年 3 月末現在）

(2) 接客コミュニケーション WG

- ① 「ようこそことば」勉強会
 - 認定講師による活動の継続
- ② 多言語対訳リスト
 - ・ 用語 DB 収集状況…単語 13,502 文章 499（2022 年 3 月末時点）
 - ・ 小売 PT 公認辞書化（公式 WEB サイトへの掲載、民間翻訳サービスとの連携）
…NTT ドコモ「はなして翻訳」

(3) 商品情報 WG

- ① 多言語商品情報アプリ
 - ・ Mulpi の商品登録状況…約 30 万 4 千アイテムの基礎情報、約 3 千アイテムの追加詳細情報（2022 年 3 月末時点）
 - ・ 2022 年 3 月末でサービス終了にともない、推奨アプリを変更
公式サイトを更新し「Mulpi」から「Payke」へ差し替え
<https://welcome.japan-retail.or.jp/guideline/products/>

3. 【報告事項】収支報告

多言語商品情報アプリの変更による各種ツールの更新費が計上された。収支差益は小売 PT の引継団体（小売業の訪日ゲスト対応力向上協議会）の運営費に充当する。

(1) 本年度収支報告 ※別紙③

以上