2019年度
『多言語商品情報プロジェクト』の報告

2020年7月3日

製・配・販連携協議会
多言語商品情報プロジェクト

目次

はじめに

1．2019年度の実施概要
- （1）事業内容
- （2）運営・普及委員会、事務局会議
- （3）プロモーション活動
- （4）多言語商品情報ページ作成支援
- （5）KOLプロモーション
- （6）GS1 Japan Data Bankとの連携
- （7）年度末の概況

3．利用状況分析
- （1）アプリのダウンロード状況
- （2）アクセス状況
- （3）ヒットアクセス状況

おわりに

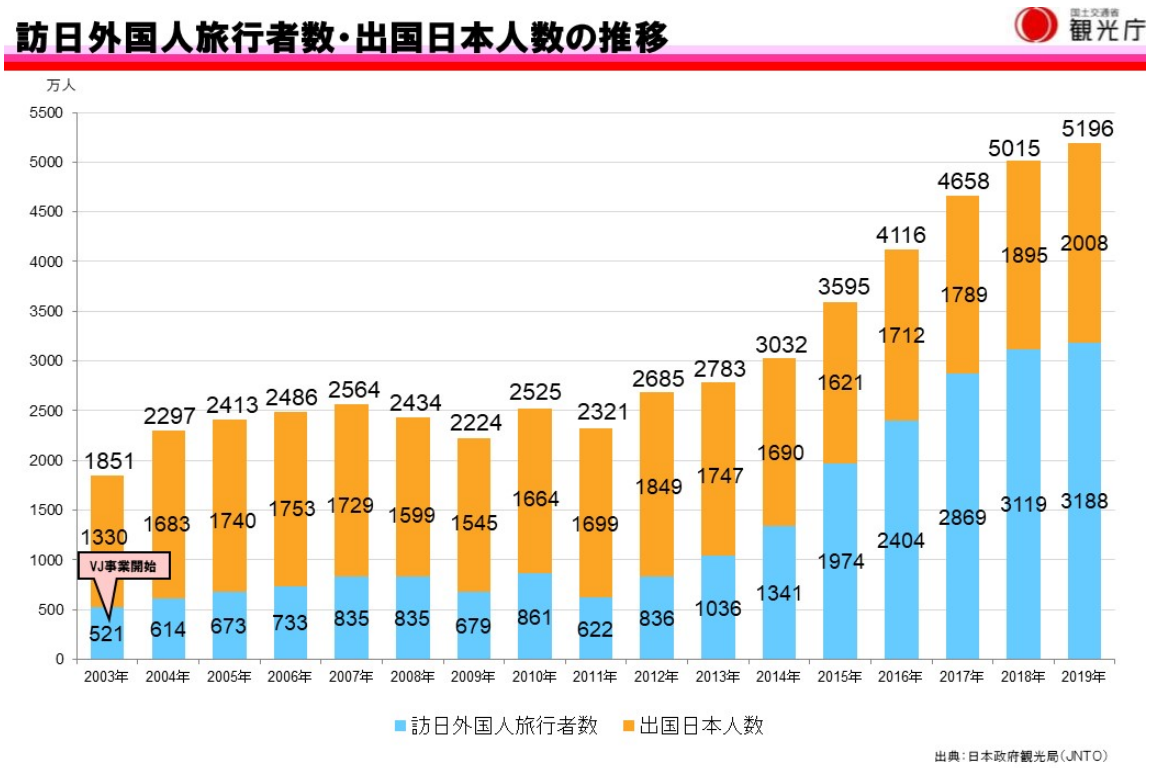
はじめに

- 背景：
  - 訪日外国人客は、2019年には3,188万人に達し、「明日の日本を支える観光ビジョン」において、2020年に4,000万人、2030年に6,000万人の目標が設定されています。2020年は、新型コロナウィルスの影響で、4,000万人の達成は、困難かと思われますが、訪日外国人客に対する対応の重要性に変わりはありません。
  - 訪日外国人客の旅行消費額に占める買い物代の割合は、約34.7%＊を占め、訪日外国人客の増加に伴って、買物消費額も　大幅な増加が見込まれます。ところが、訪日外国人客が日本でショッピングをする際には、言語の問題（説明・価格表示）で不満や心配を感じるケースが多くなっています。

    ＊：「訪日外国人の消費動向　2019年確報値」 国土交通省　観光庁　より
- 目的：
  - こうした状況に対し、訪日外国人客向けの商品情報提供による販売促進、メーカー発信の正確な商品情報の収集／提供サイクルの確立をめざします。
  - 東京オリンピック／パラリンピック、大阪・関西万博などに訪日する外国人の買い物支援に向けたオールジャパンによる多言語化の取組みの一環としていきます。

（補足）背景（１）

- 訪日外国人客に関するデータ（２０１８年に３千万人突破）



（補足）背景（２）

■ 費目別購入率及び購入者単価（主要国籍・地域別）

免税手続きでの購入率（その費目を購入した人の割合）が最も高い費目は「化粧品・香水」であり、29.2%が購入。次いで「医薬品」の購入率22.7%と高い。
国籍・地域別では、「菓子類」では台湾、「化粧品・香水」では中国、「医薬品」では台湾と中国の購入率が高い。

2019年（令和元年） 暦年 【確報】

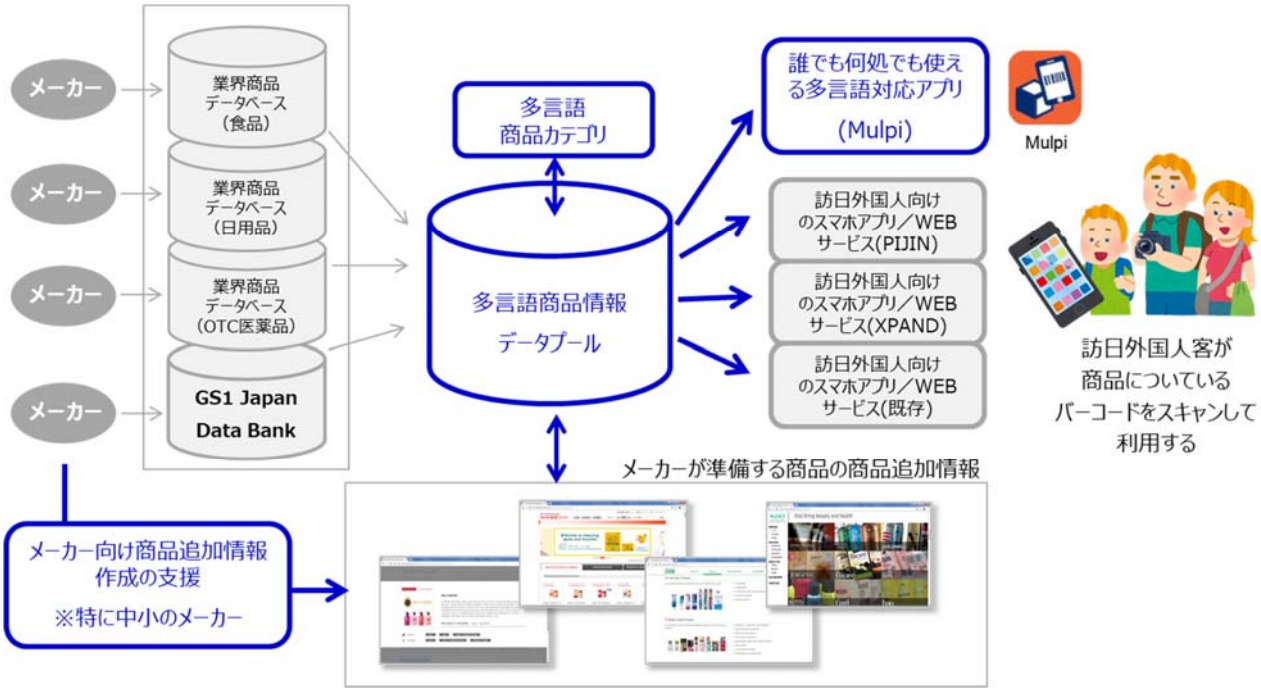
調査項目		全国籍・地域		韓国		台湾		香港		中国	
		回答数	選択率	回答数	選択率	回答数	選択率	回答数	選択率	回答数	選択率
全体 【A】		35,034	100.0	3,618	100.0	2,832	100.0	2,914	100.0	4,510	100.0
消費税免税手続きをした回答者数および実施率 【A】		14,620	54.9	1,231	37.0	2,168	77.2	2,060	70.7	3,635	81.0
消費税免税の手続きをした品目（複数回答）【A】	菓子類	4,860	19.4	557	17.7	833	29.3	661	22.3	1,182	26.5
	酒類	1,083	3.8	154	4.8	160	5.5	148	5.0	196	4.1
	生鮮農産物	229	0.7	10	0.4	41	1.4	62	2.1	33	0.6
	その他食料品・飲料・たばこ	1,686	6.8	182	5.5	297	10.6	240	8.2	466	10.3
	化粧品・香水	6,424	29.2	354	10.5	804	29.0	989	33.7	2,944	66.7
	医薬品	4,685	22.7	525	16.1	1,247	45.5	838	28.6	1,623	36.6
	健康グッズ・トイレタリー	2,142	9.6	124	3.6	583	21.0	430	14.4	687	15.5
	衣類	5,434	18.9	264	8.1	682	25.6	975	34.2	1,140	26.0
	靴・かばん・革製品	3,417	12.4	124	3.9	403	15.4	644	22.7	827	18.5
	電気製品（デジタルカメラ／PC／家電等）	1,318	5.7	45	1.2	293	10.8	96	3.4	473	11.0
	時計・フィルムカメラ	596	2.1	17	0.6	22	0.8	42	1.5	215	4.9
	宝石・貴金属	191	0.7	9	0.2	5	0.2	11	0.4	63	1.5
	民芸品・伝統工芸品	581	1.4	16	0.4	42	1.5	40	1.3	64	1.4
	本・雑誌・ガイドブックなど	156	0.4	5	0.2	16	0.5	20	0.6	25	0.6
	音楽・映像・ゲームなどソフトウェア	237	0.9	12	0.5	30	1.0	29	1.1	53	1.4
	その他買物代	495	1.4	56	1.6	48	1.8	62	2.2	46	1.1
	消費税免税手続きをしていない	20,414	45.1	2,387	63.0	664	22.8	854	29.3	875	19.0

（「訪日外国人の消費動向　2019年年間確報値」 国土交通省　観光庁　より）

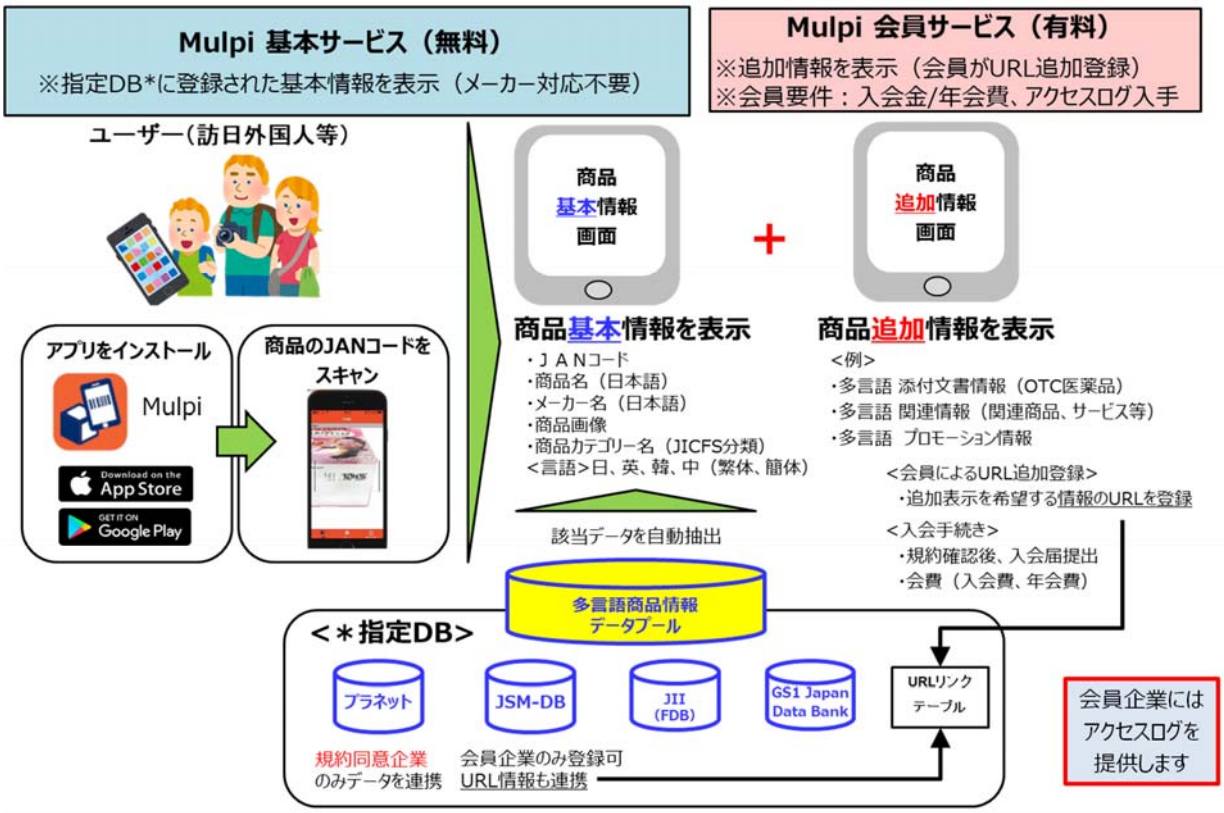
１．2019年度の実施概要
（1）事業内容：全体概要

■ 訪日外国人客向けの多言語での商品情報提供

（信頼できるベンダーに商品情報を提供したい）　商品情報を適切に取扱できると認定した業者を「プロジェクト認定アプリベンダー」とし、それ以外のベンダーへの多言語DPからの情報提供はいたしません。



1．2019年度の実施概要
（1）事業内容：会員サービス



（補足）アプリのダウンロード

Download on the App Store

iOS版はApp Storeで、
Mulpiと検索！

GET IT ON Google Play

Android版はGoogle Playストアで、
Mulpiと検索！

1．2019年度の実施概要
（2）運営・普及委員会、事務局会議

- 運営・普及委員会
  - 2019年11月1日　第1回全体会議：活動報告、今後のﾌﾟﾛｼﾞｪｸﾄの進め方など
  - 2020年3月3日　第2回全体会議 （新型コロナウィルス対応のため中止）
  - 2020年6月　第3回全体会議：メールにて2019年度報告内容の確認

- 事務局会議
  - 2019年9月17日　今後のプロジェクトの進め方について
  - 2020年2月18日　次回全体会議の内容について
  - 2020年6月　メールにて2019年度報告内容の確認

運営・普及委員会のメンバー企業一覧（製・配・販・IT企業別五十音順）
味の素、花王グループカスタマーマーケティング、キユーピー、キリンホールディングス、大正製薬、第一三共ヘルスケア、ハウス食品、ユニ・チャーム、ユニリーバ・ジャパン・ホールディングス、ライオン、加藤産業、国分グループ本社、イオン、イズミ、ウェルシア薬局、サンドラッグ、ファミリーマート、マツモトキヨシホールディングス、ジャパン・インフォレックス、セルフメデイケーション・データベースセンター、プラネット

1．2019年度の実施概要
（3）プロモーション活動

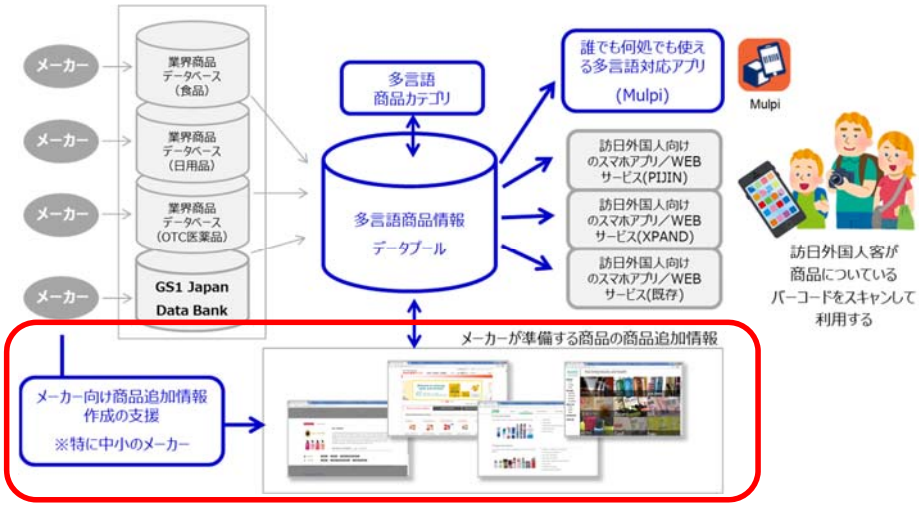
- 多言語商品情報提供サービス・ニュース（メール・ニュース）
  - 2019年8月22日　＜第9号：多言語商品情報ページ作成支援開始＞
  - 2019年9月27日　＜第10号：中国人向けKOLマーケティング＞

- KOLプロモーション
  - 2019年9月26日　訪日50回以上の在中日本観光プロモーションのベテラン旅行系KOL（Weiboでのフォロワー：約221万人）によるMulpiの紹介

- イベント
  - 2019年10月24日-25日　インバウンド・観光ビジネス総合展2019（インテックス大阪）－Mulpiチラシ配布
  - 2019年12月24日　多言語対応・ICT化推進フォーラム（東京国際フォーラム）－Mulpi活動報告
  - 2020年2月12日-14日　スーパーマーケット・トレードフェア2020（幕張メッセ）－Mulpiチラシ配布
  - 2020年3月3日-6日　リテールテックJAPAN2020＜開催中止＞
  - 2020年3月19日-21日　第20回JAPANドラッグストアショー＜開催中止＞

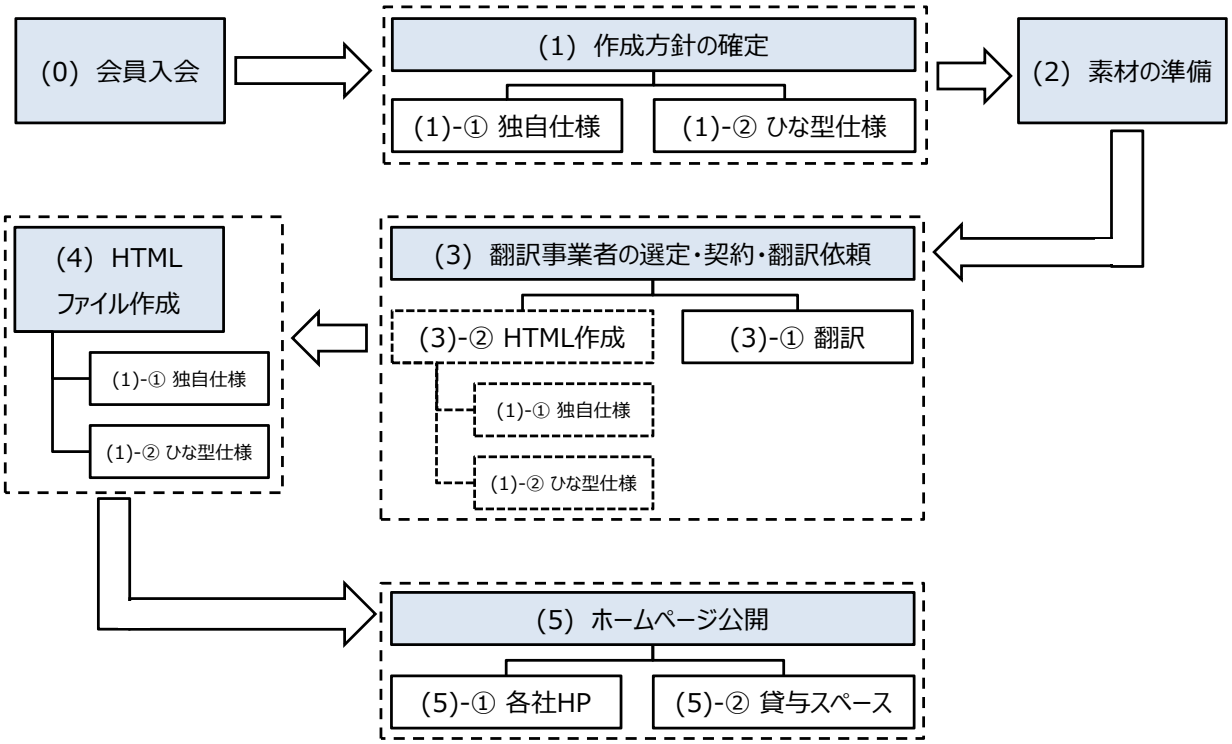
1．2019年度の実施概要
（4）多言語商品情報ページ作成支援（1）

- 多言語商品情報提供サービス（Mulpi）への入会を前提に
  多言語商品情報提供サービス（Mulpi）にリンクされる多言語商品の**追加情報である**
  ホームページ作成につき、以下の通り支援。（詳細は、「多言語商品情報ページ作成支援のご案内」参照）
  - 支援策１：翻訳企業の紹介
  - 支援策２：ひな型HTMLファイルの提供
  - 支援策３：ホームページ・スペースの貸与



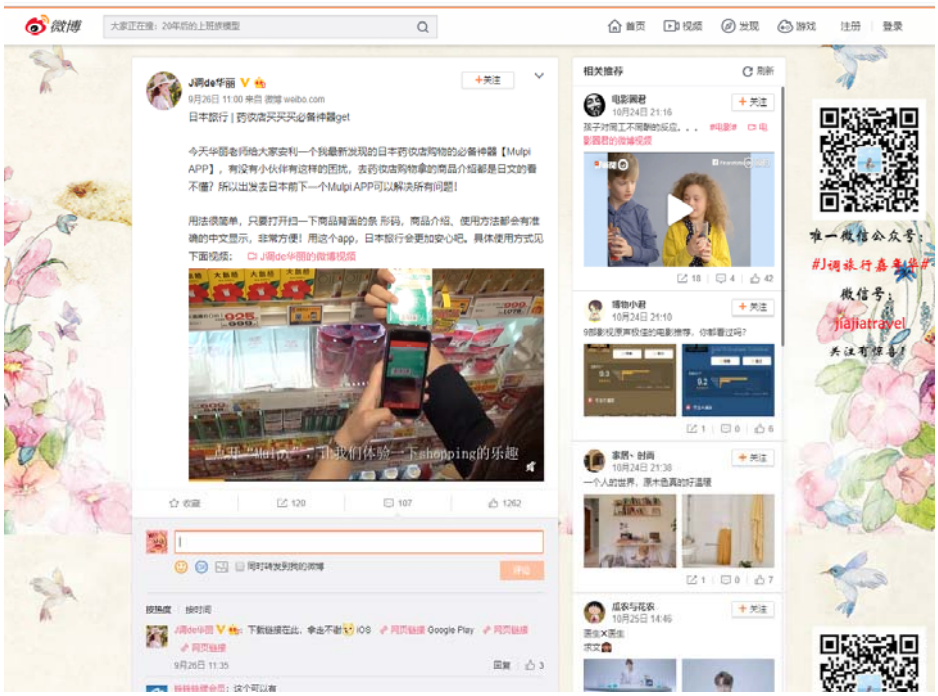
1．2019年度の実施概要
（4）多言語商品情報ページ作成支援（2）

- 多言語商品情報ホームページ作成までの基本的な流れ ～ 全体概要



1．2019年度の実施概要
（5）KOLプロモーション（1）

- 訪日50回以上の在中日本観光プロモーションのベテラン旅行系KOL（Weiboでのフォロワー：約221万人）によるMulpiの紹介



1．2019年度の実施概要
（5）KOLプロモーション（2）

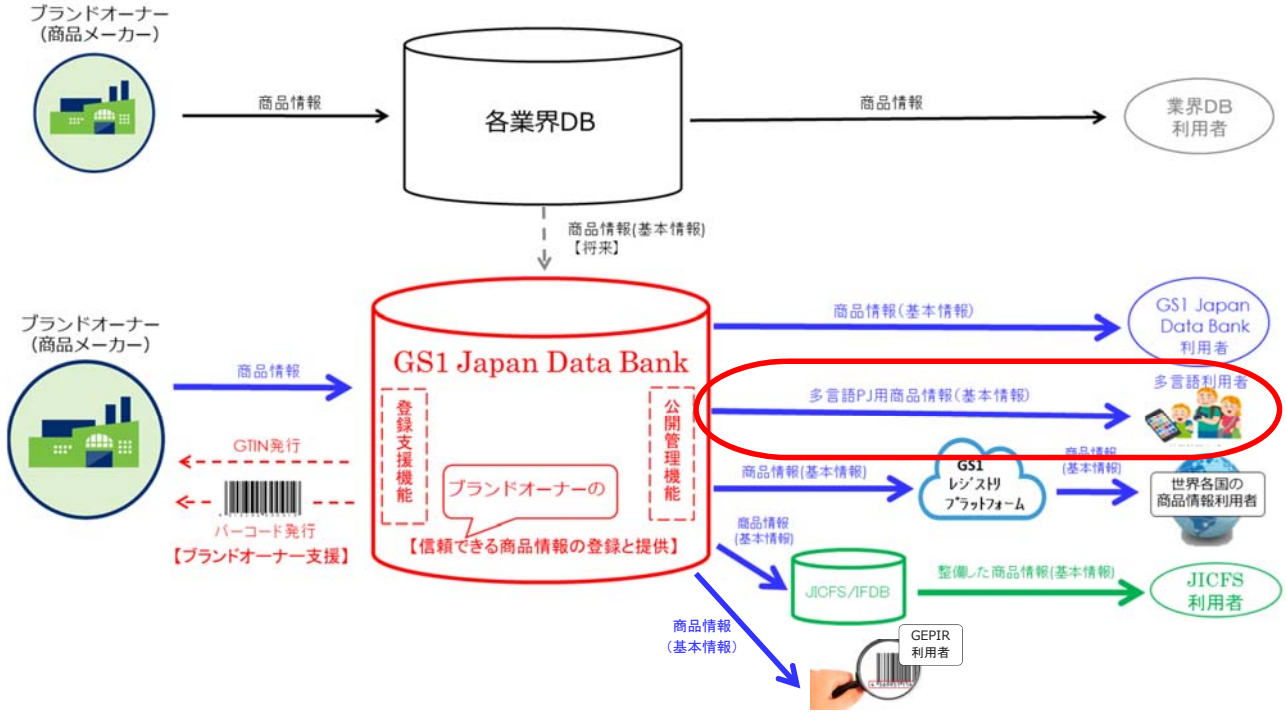
- 実施日：2019年9月26日
- 内　容：

「日本旅行｜ドラッグストアでショッピングをする際に必要不可欠なツールを入手しよう」
本日〇〇（KOLの自称）は、皆さんにとあるアプリを紹介いたします。日本のドラッグストアで、商品紹介はすべて日本語です。そのような時に役に立つのが、Mulpiになります。使い方はとても簡単です。Mulpiを起動して、商品のバーコードをスキャンするだけです。商品の情報は全て正しい中国語で表示されます。Mulpiを使えば、日本旅行が更に充実したものになりそうですね。具体的な使い方は動画をご覧ください。

- 結　果：
  - PV（ページビュー）数：85万5千回（9月26日～10月4日）
  - エンゲージメント（反応を示した数）：1,479回（9月26日～10月4日）
  - 動画の再生回数：25万回（9月26日～10月4日）
  - iOS版Mulpiダウンロード数（中国本土）：
    - （2019年9月）82件、（10月）37件、（11月）9件、（12月）64件、
    - （2020年1月）51件、（2月）16件、（3月）14件、（4月）2件

1．2019年度の実施概要
（6）GS1 Japan Data Bankとの連携

- GS1 Japan Data Bankと連動して、基本商品情報の充実を目指します。
（2019年10月より運用開始）



（補足）多言語対応協議会　小売プロジェクトチーム　とは

- **<u>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</u>：**

東京2020大会の開催に向け、円滑な移動と安心・快適に滞在できる環境を整備するため、表示・標識などの多言語対応を、国の関係行政機関、関係地方公共団体、民間団体及び企業などが相互に連携・協働して取り組むことを目的として2014年に設置されました。

- **<u>小売プロジェクトチーム</u>：**

小売における多言語対応の3つの領域（店頭表示、接客コミュニケーション、商品情報）での統一ルールの策定やツールづくりを行い、おもてなし向上に向けた接客対応強化を小売業界全体で進めてまいります。
商品情報領域のツールとして、多言語商品情報アプリ（Mulpi）が、紹介されています。

（補足）多言語対応協議会　小売プロジェクトチーム　による紹介

- **東京都作成のDVDでMulpiが紹介されています。**

東京都作成のDVD「外国人旅行者の気持ちになって歩いてみよう！」で、「多言語商品情報提供サービスMulpi」が、紹介されています。外国人の視点から見た東京の多言語対応の好事例を紹介した約30分の映像です。そのなかで、Mulpiについても紹介されています。

https://tokyodouga.jp/pdtMBZJyd4s.html

- **「小売業の多言語対応ガイドライン」で Mulpiが紹介されています。**

本ガイドラインは、小売業に特化して多言語対応を取りまとめたものです。小売業全体で、よりスムーズで効率的な多言語対応を促進し、訪日ゲストによりよいおもてなしの提供を目指すものです。そのためのツールの1つとして、製・配・販連携協議会の多言語商品情報プロジェクトが提供する多言語商品情報のスマートフォン専用アプリケーション「Mulpi（マルピ）」が、本ガイドラインの「商品説明分野における多言語対応」の中で紹介されています。

１．2019年度の実施概要
（6）年度末の概況

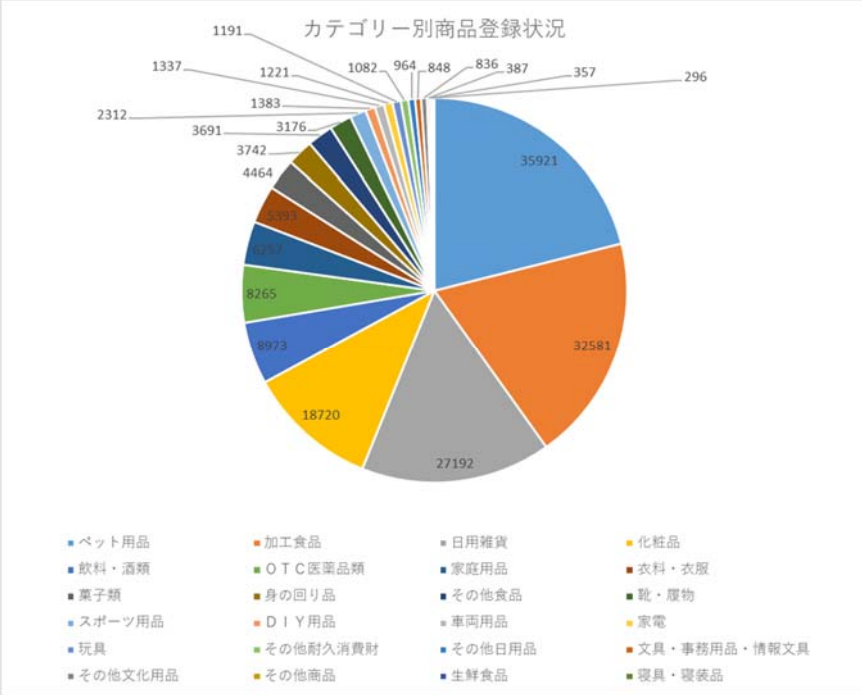
- 商品情報（2020年6月初め時点：参考分析結果は、次頁＜参考＞にて）
  - 商品基本情報：＜企業数＞**797**社（前年589社）
    ＜有効なアイテム数＞**171,509**（全体：187,918、前年：140,528）
  - 商品追加（詳細）情報：＜URL連携可能な企業数＞**14**社（前年：13社）
    ＜URL連携可能なアイテム数＞**2,886**（前年：1,709）
  - 会員企業：（**14**社）ﾗｲｵﾝ、ｴｰｻﾞｲ、味の素、花王、ｻﾝｽﾀｰ、第一三共ﾍﾙｽｹｱ、三立製菓、ﾏﾂﾓﾄｷﾖｼHD、武田ｺﾝｼｭｰﾏｰﾍﾙｽｹｱ、ﾕﾆ・ﾁｬｰﾑ、大正製薬、カネボウ化粧品、大鵬薬品工業、佐藤製薬

- 活用状況（分析結果は、「3．利用状況分析」にて）
  - ダウンロード数：累計**2,242**件（前年：約1,500件）
  - アクセス数：累計**18,566**件（前年：約13,500件）

- 外部提携状況
  - **株式会社PIJIN**：QR Translator®
  - **XPAND株式会社**：XPAND.CODES Reader JS
    JANコードからQR Translator上の多言語ページにアクセスすることが可能になる。また、専用アプリ「Mulpi」と同じ商品情報データを専用アプリなしで情報取得できる環境が提供できるようになる。
  - **Uni-Voice事業企画株式会社**:Uni-Voice（視覚障害者向けアプリと連携予定）

１．2019年度の実施概要
＜参考＞　多言語商品情報のカテゴリー別内訳

- 商品情報（2020年3月初め時点：Mulpiで検索可能な情報のみ）



カテゴリー別商品登録状況	
カテゴリー	登録件数
ペット用品	35921
加工食品	32581
日用雑貨	27192
化粧品	18720
飲料・酒類	8973
ＯＴＣ医薬品類	8265
家庭用品	6257
衣料・衣服	5393
菓子類	4464
身の回り品	3742
その他食品	3691
靴・履物	3176
スポーツ用品	2312
ＤＩＹ用品	1383
車両用品	1337
家電	1221
玩具	1191
その他耐久消費財	1082
その他日用品	964
文具・事務用品・情報文具	848
その他文化用品	836
その他商品	387
生鮮食品	357
寝具・寝装品	296
合計	170,589

１．2019年度の実施概要
＜参考＞　各社の訪日客対応事例

- SNS・ソーシャル活用に関するインバウンド事例
  ＊WeChat（微信/ウィーチャット）の活用
  ＊Weibo（微博/ウェイボー）の活用
- インフルエンサー活用に関するインバウンド事例
  ＊インフルエンサーを起用して現地客・訪日客両方にPR
- 通販・越境ECに関するインバウンド事例
  ＊国外の店舗を活用した越境EC向けサービスを実施
  ＊天猫国際（中国の越境ECサイト）に店舗を出店
- 店舗対応に関するインバウンド事例
  ＊免税POSレジの導入
  ＊フリーWi-Fiの導入
  ＊「アリペイ」「WeChat Pay」「中国銀聯カード」の決済方法に対応
  ＊民泊サービスAirbnbと業務提携、店舗での民泊チェックインサービス

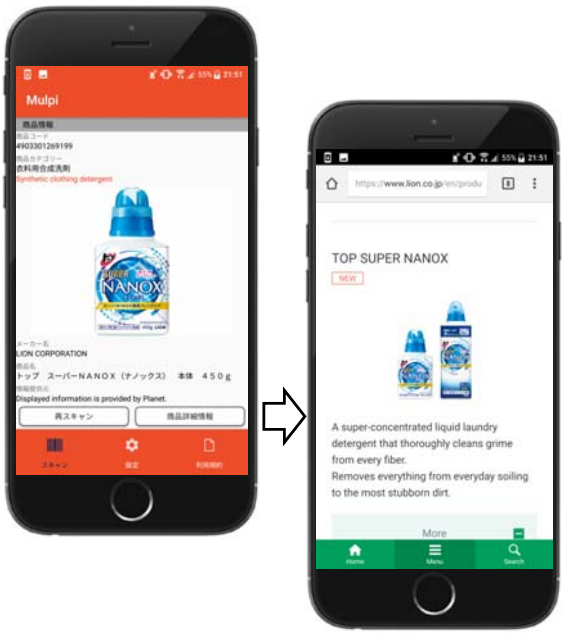
（参考）訪日ラボ　インバウンド対策事例集　https://honichi.com/cases/

（補足）検索画面の例

（補足）商品追加情報の例（１）

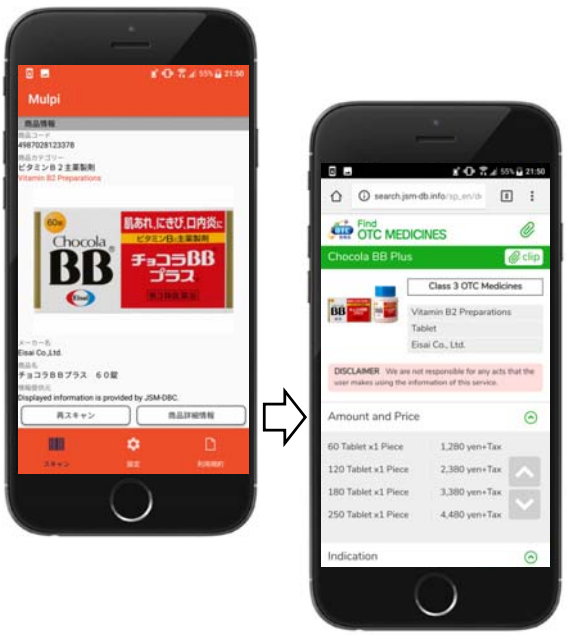
■ 商品の追加情報は、各社ホームページなどで、自由な形式で、表示できます。

商品基本情報
（Mulpi）



商品追加情報
（メーカーホームページ）

商品基本情報
（Mulpi）

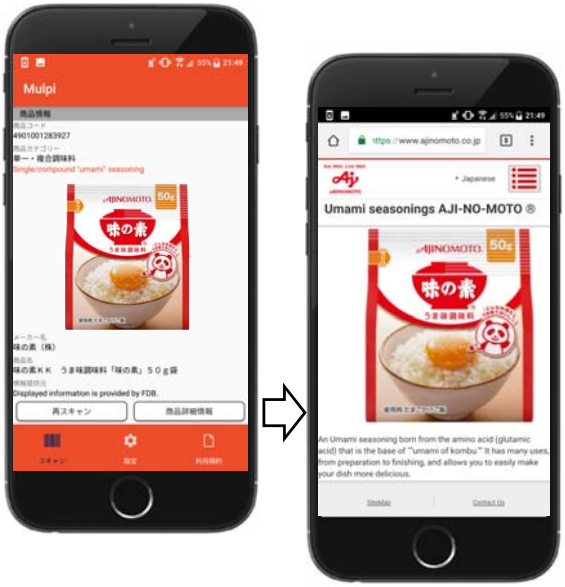


商品追加情報
（おくすり検索のページ）

（補足）商品追加情報の例（２）

■ 商品の追加情報は、各社のプロモーション映像などへのリンクも可能です。

商品基本情報
（Mulpi）



商品追加情報
（メーカーホームページ）

商品基本情報
（Mulpi）

商品追加情報
（メーカーホームページ）

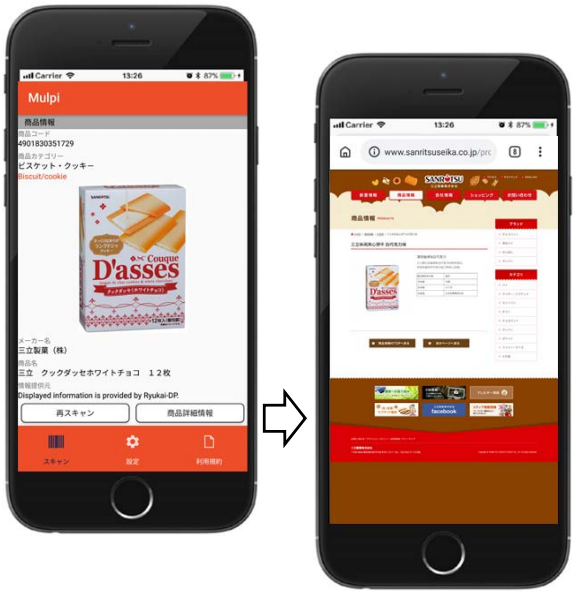
（補足）商品追加情報の例（3）

■ 商品の追加情報は、各社ホームページなどで、自由な形式で、表示できます。

商品基本情報
（Mulpi）

商品追加情報
（メーカーホームページ）

商品基本情報
（Mulpi）



商品追加情報
（メーカーホームページ）

（補足）商品追加情報の例（４）

■ 商品の追加情報は、各社のプロモーション映像などへのリンクも可能です。

商品追加情報
（メーカーホームページ）

商品追加情報
（メーカーホームページ）

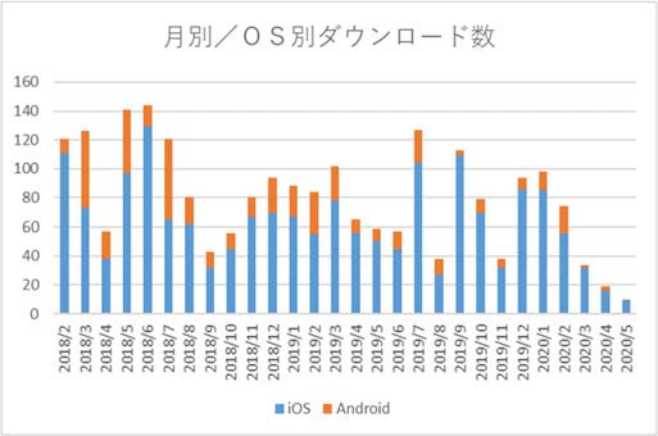
商品追加情報
（メーカーホームページ）

商品追加情報
（メーカーホームページ）

商品追加情報
（メーカーホームページ）

2．利用状況分析
（1）アプリのダウンロード状況 ：

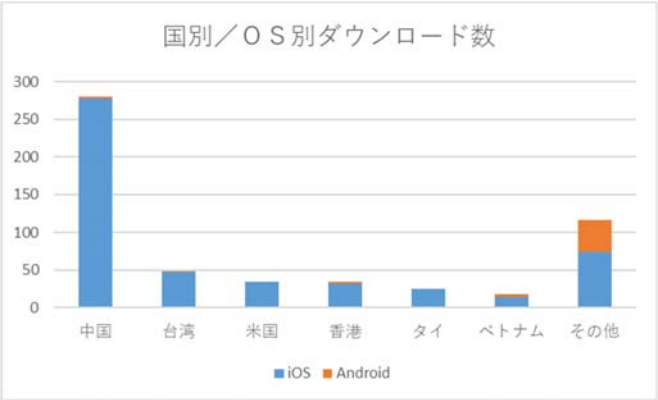
■ 月別／ＯＳ別（2018/2～2020/5）
- 2018年２月11日より累計で、2,242のダウンロードでした。



	2018/2	2018/3	2018/4	2018/5	2018/6	2018/7	2018/8	2018/9	2018/10	2018/11	2018/12	2019/1	2019/2	2019/3	2019/4	2019/5	2019/6	2019/7	2019/8	2019/9	2019/10	2019/11	2019/12	2020/1	2020/2	2020/3	2020/4	2020/5	合計
iOS	111	73	38	97	129	65	62	32	45	67	69	67	55	78	56	50	45	104	27	109	69	32	86	85	56	32	16	9	1764
Android	10	53	19	44	15	56	18	11	11	13	25	21	29	24	9	9	12	23	11	4	10	6	8	13	18	2	3	1	478

2. 利用状況分析
（1）アプリのダウンロード状況 ：

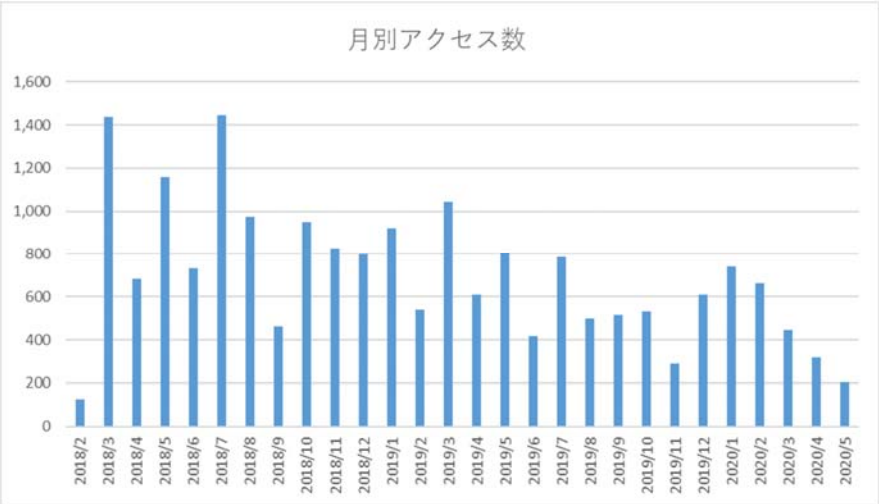
- 国別／ＯＳ別（2018/2～2020/5）
  - 2019年9月より中国本土でのダウンロードが、始まっています。



	中国	台湾	米国	香港	タイ	ベトナム	その他	日本	合計
iOS	278	47	35	32	25	15	75	1257	1764
Android	2	1	0	2	0	3	42	428	478

2. 利用状況分析
（2）アクセス状況 ：

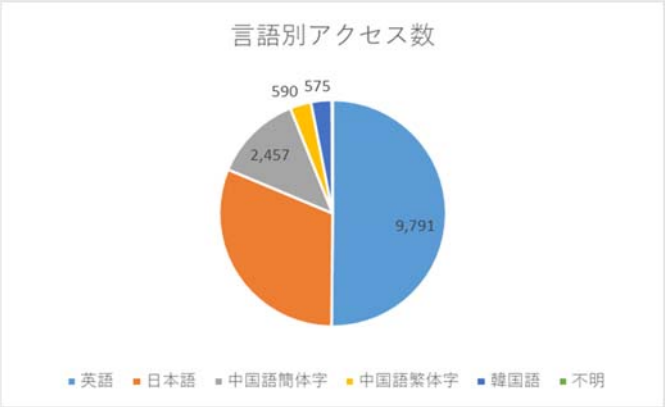
- 月別アクセス状況（2018/2～2020/5）



年月	総アクセス数
2018/2	125
2018/3	1,439
2018/4	683
2018/5	1,159
2018/6	734
2018/7	1,446
2018/8	973
2018/9	461
2018/10	948
2018/11	826
2018/12	797
2019/1	919
2019/2	538
2019/3	1,045
2019/4	607
2019/5	801
2019/6	418
2019/7	786
2019/8	499
2019/9	516
2019/10	533
2019/11	291
2019/12	609
2020/1	741
2020/2	661
2020/3	446
2020/4	319
2020/5	203
合計	19,523

2. 利用状況分析
（2）アクセス状況 ：

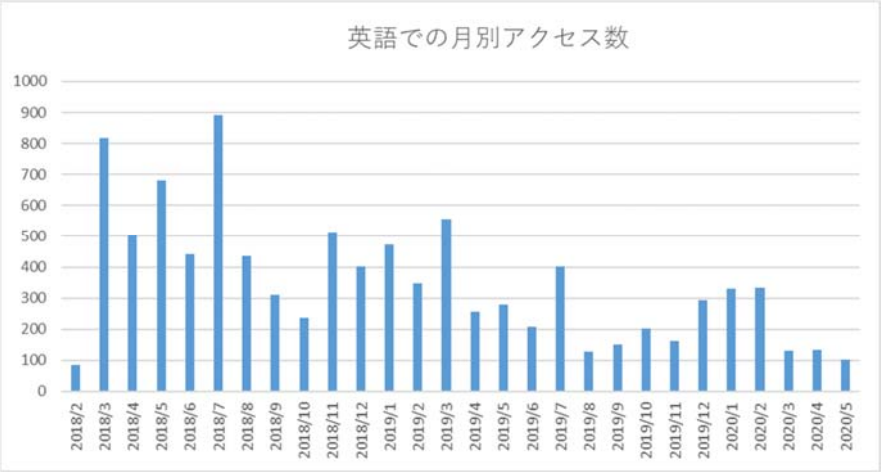
- 言語別（2018/2～2020/5）
  - 言語別の総アクセス数は、英語が約半数（約51%）で、続いて、日本語、中国語簡体字の順でした。言語は、スマホの言語設定の他、アプリ上でも、言語切り替えができるようになっています。



言語	アクセス数
英語	9,791
日本語	6,086
中国語簡体字	2,457
中国語繁体字	590
韓国語	575
不明	24
合計	19,523

2. 利用状況分析
（2）アクセス状況 ：

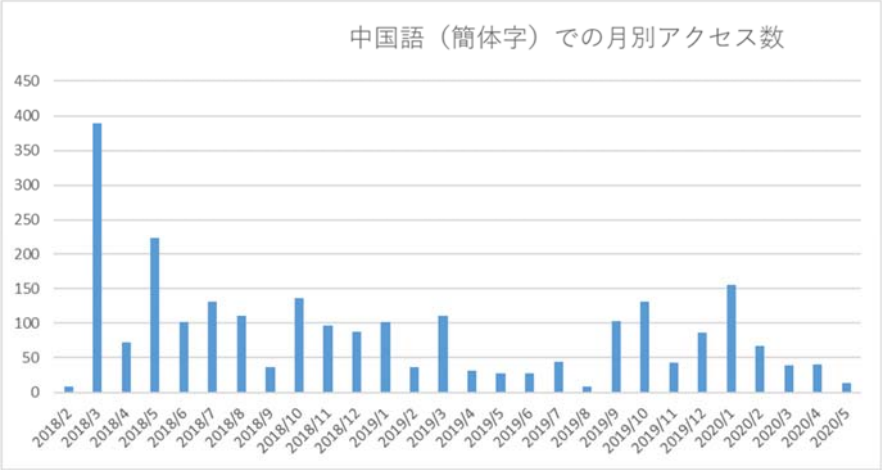
- 英語での月別アクセス状況（2018/2～2020/5）



年月	英語での アクセス数
2018/2	85
2018/3	817
2018/4	502
2018/5	680
2018/6	440
2018/7	890
2018/8	435
2018/9	309
2018/10	235
2018/11	512
2018/12	402
2019/1	473
2019/2	346
2019/3	556
2019/4	255
2019/5	278
2019/6	208
2019/7	402
2019/8	127
2019/9	150
2019/10	201
2019/11	163
2019/12	294
2020/1	331
2020/2	333
2020/3	131
2020/4	135
2020/5	101
合計	9,791

2. 利用状況分析
（2）アクセス状況 ：

- 中国語（簡体字）での月別アクセス状況（2018/2～2020/5）



年月	中国語簡体字でのアクセス数
2018/2	8
2018/3	389
2018/4	72
2018/5	223
2018/6	102
2018/7	131
2018/8	110
2018/9	37
2018/10	136
2018/11	96
2018/12	87
2019/1	102
2019/2	37
2019/3	110
2019/4	31
2019/5	28
2019/6	28
2019/7	44
2019/8	9
2019/9	103
2019/10	131
2019/11	43
2019/12	86
2020/1	155
2020/2	67
2020/3	39
2020/4	40
2020/5	13
合計	2,457

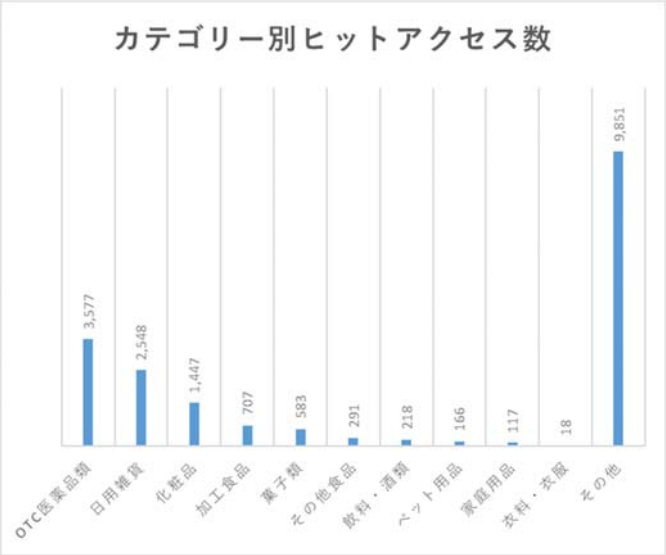
2. 利用状況分析
（2）アクセス状況 ：

- 経路別（2018/2～2020/5）
  - 経路別の総アクセス数は、Mulpiが主（約89%）で、PIJINやXPANDなどの提携Webサービス／アプリ経由は、今後に、期待されます。その他は、テスト用アクセスなどです。
  - 今後は、視覚障害者向けアプリUni-Voiceとも、連携予定です。

アクセス経路	総アクセス数
Mulpi	17,308
PIJIN	2,119
その他	96
合計	19,523

2. 利用状況分析
（3）ヒットアクセス状況 ：

- カテゴリー別（2018/2～2020/5）
  - ヒットしたアクセス数のうち、最も多かったカテゴリーは、「ＯＴＣ医薬品」「日用雑貨」で、「化粧品」「加工食品」「菓子類」も、続いて多くアクセスされました。



商品カテゴリー	ヒットアクセス数
OTC医薬品類	3,577
日用雑貨	2,548
化粧品	1,447
加工食品	707
菓子類	583
その他食品	291
飲料・酒類	218
ペット用品	166
家庭用品	117
衣料・衣服	18
その他	9,851
合計	19,523

おわりに

当事業は訪日外国人客の多くが買い物時に不満を感じる商品情報の言語問題を解決しようとするオールジャパンの取り組みです。

JANコードをベースに、多言語商品情報を提供するデータベースを開発、アプリを利用し、大変安いコストで、多言語化の取り組みが推進できます。

取り組みの成否は、参画いただける企業様の多さと、店頭におけるソースマーキングされた商品多言語化情報の蓄積にかかっています。

現在は、新型コロナウィルスの影響で、訪日外客数は、激減していますが、ぜひ各社のご参画をいただき、2021年の東京オリンピック/パラリンピック、2025年の大阪・関西万博に向け、訪日外国人客への買い物支援を、オールジャパンの取り組みとして強力に推進したいと考えます。

＊多言語商品情報プロジェクトのホームページ：https://www.dsri.jp/forum/pro.html