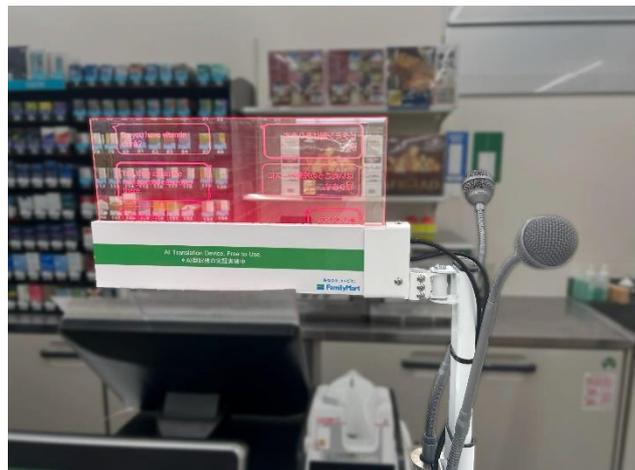


**「透明翻訳ディスプレイ」実証実験を開始**  
**お互いの顔を見ながら会話が可能に**  
**言葉の壁を解消し、よりスムーズな買い物を実現**

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：小谷建夫）は、レジカウンターで対面しながら多言語翻訳が可能な「透明翻訳ディスプレイ」の実証実験を、2026年1月末から東京都内の一部店舗で開始いたしました。本取り組みを含め様々な訪日外国人客への対応を通じて、店舗におけるおもてなしの向上だけでなく、店舗従業員が自信を持って接客できる環境づくりを目指します。



※画像はイメージです。

※本デバイスは、音声データの録音および個人情報の保存は一切行いません。

**■ 対面接客を妨げない「透明翻訳ディスプレイ」で多言語対応を効率化**

毎年インバウンド需要は高まっており、訪日外国人客が多い店舗では言葉の壁によるコミュニケーションが課題となっています。観光庁のデータでは、訪日外国人旅行者の困りごととして、「施設などのスタッフとのコミュニケーション」や「多言語表示の少なさ・わかりにくさ」が上位にあります。（※）加盟店からは、言葉が通じず店舗従業員が自信を持って接客できない場合があり、翻訳機の導入など、多言語への対応を望む声をいただくことから、今回の実証実験につながりました。

今回導入した「透明翻訳ディスプレイ」は、対面での接客を維持したまま、多言語対応を実現します。店

舗のレジカウンターに合わせてカスタマイズしており、店舗従業員とお客さまがお互いの表情や視線を確認しながら会話が可能です。英語、中国語（簡体字）、韓国語など14の言語に対応し、主要な訪日客のニーズに応えるとともに、店舗従業員の心理的負荷を軽減します。これにより、レジの時間が短縮されることで、より多くのお客さまにスムーズに買い物いただける環境づくりにつなげてまいります。

また、音声だけでなくタブレット端末のキーボード入力によるテキスト表示も可能であり、聴覚障がいのあるお客さまとの筆談ツールとしても活用ができます。

※令和6年度「訪日外国人旅行者の受入環境整備に関するアンケート」調査結果（観光庁）

<https://www.mlit.go.jp/kankocho/content/001882887.pdf>

### ■ 日常的な接客や品揃えのポイントを水平展開

2026年3月にインバウンド対応ガイドを店舗へ配信いたします。内容は、訪日客数や国・地域別の構成比といった数値データに加え、訪日客が旅行中のお困りごとといったニーズや、接客を円滑にするノウハウや効果的な売場づくりのポイントを掲載しています。

また、インバウンド需要の高い商品を対象に多言語の販促物や、カウンター商材を注文しやすいよう、数字やアルファベットを用いた販促物の配信も行っています。各店舗のニーズに応じて、ストアコンピュータから直接印刷し、即座に売場へ展開できる仕組みを整備しています。さらに、インバウンド需要が高い店舗の売上動向を分析し、人気商品を他店舗へ水平展開することで、多様化するニーズに柔軟に応えます。



※画像はイメージです。



※インバウンド対応ガイドのイメージ

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上