

---

**Y Gymraeg yn y fasedd siopa:**  
agweddau cwsmeriaid at ddefnydd  
o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd

---



Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner

**Welsh in the shopping basket:**  
customer attitudes to the use of  
Welsh by supermarkets



---

## Cynnwys

---

<b>4</b>	<b>Rhagair</b>
<b>6</b>	Methodoleg
<b>8</b>	Pam cynnal yr ymchwil?
<b>14</b>	<b>Perthynas gyda'r cwsmer</b>
<b>28</b>	<b>Yr archfarchnad a'r gymuned</b>
<b>38</b>	<b>Labeli a chynnyrch lleol</b>
<b>46</b>	<b>Ble nesaf?</b>
<b>50</b>	<b>Gair i gloi</b>
<b>52</b>	<b>Atodiad A</b>

---

## Contents

---

<b>5</b>	<b>Foreword</b>
<b>7</b>	Methodology
<b>9</b>	Why conduct the research?
<b>15</b>	<b>Customer relationship</b>
<b>29</b>	<b>Supermarkets and the community</b>
<b>39</b>	<b>Food Labelling and Local Produce</b>
<b>47</b>	<b>Where next?</b>
<b>51</b>	<b>A word to close from the Commissioner</b>
<b>53</b>	<b>Appendix A</b>

---

## Rhagair

Galw mewn am beint o laeth, llwytho'r troli gyda'r siopa wythnosol, neu groesawu'r fan ar y stepen ddrws ar ôl siopa ar-lein, mae'r archfarchnad yn rhan o fywydau'r mwyafrif ohonom. Yng Nghymru, rydym yn gwario dros £2,800 fesul cartref ar fwyd a diod bob blwyddyn ac mae un o fewn cyrraedd pob tref a phentref yn y wlad.<sup>1</sup>

Gyda'r berthynas gyson ac aml hon gyda chwsmeriaid, gall archfarchnadoedd gael dylanwad ac effaith sylweddol ar fywydau pobl a chymunedau. Mae'r adroddiad hwn yn dangos bod gwerth economaidd i'r archfarchnad i ddefnyddio'r Gymraeg fel rhan o'i strategaeth fusnes i ennyn teyrngarwch y cwsmer. Dyma gyfle gwych, felly, i adeiladu ar yr hyn sy'n digwydd eisoes, a normaleiddio a chynyddu presenoldeb y Gymraeg mewn archfarchnadoedd ar hyd a lled y wlad.

Mae'r ymchwil yma'n dangos bod agweddau positif ymysg cwsmeriaid i'r defnydd mae archfarchnadoedd eisoes yn gwneud o'r Gymraeg. Gall hyn ddylanwadu'n gadarnhaol ar ddefnydd unigolion - cwsmeriaid ac aelodau staff - o'r Gymraeg, yn ogystal â dylanwadu ar y cynhyrchwyr sy'n cyflenwi nwyddau, a'r siopau eraill ar y stryd fawr.

Hyderaf y bydd yr ymchwil hwn yn sail i archfarchnadoedd ddatblygu eu defnydd o'r Gymraeg, ac i rannu'r syniadau â busnesau o bob math.



<sup>1</sup> Ystadegyn yn seiliedig ar ffigur o £54.10 yr wythnos yng Nghymru o Adroddiad Gwariant Teuluol yr ONS 2015 <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/incomeandwealth/compendium/familyspending/2015>

## Foreword

Whether it's popping in for a pint of milk, loading the trolley with the weekly shop or welcoming the delivery van on the doorstep after ordering online, supermarkets are a part of most of our lives. In Wales, we spend over £2,800 per household at the supermarket every year<sup>1</sup>, and there is one within reach of every town and village in the country.

With this regular contact with customers, supermarkets can significantly impact and influence the lives of individuals and communities. This report shows the economic value using the Welsh language has for supermarkets as part of their business strategy to gain customer loyalty. This is a great opportunity, therefore, to build on what is already happening, and to normalise and increase the presence of the Welsh language in supermarkets across Wales.

The research shows positive attitudes among customers to the current Welsh language use in supermarkets. This could have a positive influence on the use of the Welsh language by individuals – customers and staff members – as well as influencing producers who supply goods, and other shops on the high street.

I am confident that this research is a foundation on which supermarkets can develop their use of the Welsh language and share ideas with businesses in every sector.



<sup>1</sup> Based on figures of £54.10 a week in Wales from the ONS Family Spending Report, 2015 <https://www.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/personalandhouseholdfinances/incomeandwealth/compendium/familyspending/2015>

---

## Methodoleg

- Holwyd cwestiwn fel rhan o Omnibws Cenedlaethol Cymru, cwmni ymchwil Beaufort Research, 29 Chwefror - 13 Mawrth 2016
- Mae'r arolwg yn seiliedig ar sampl cwota cynrychiadol, sy'n cynnwys o leiaf 1,000 o oedolion dros 16 oed sy'n byw yng Nghymru. Cynhaliwyd y cyfweiliadau wyneb yn wyneb mewn cartrefi ymatebwyr mewn 68 o leoliadau ledled Cymru
- Cynhaliwyd pob cyfweiliad yn defnyddio CAPI (Cyfweiliadau Personol â Chymorth Cyfrifiadur)

Er mwyn ategu canfyddiadau'r ymchwil, casglwyd tystiolaeth ansoddol gan y cyhoedd:

- casglwyd barn ymwelwyr â stondin y Comisiynydd yn y Sioe Fawr yn Llanelwedd, 18-21 Gorffennaf 2016
- gwahoddwyd sylwadau gan y cyhoedd ar ffurf holiadur ar is wefan [comisiynyddygydraeg.cymru/hybu](http://comisiynyddygydraeg.cymru/hybu)
- anogwyd cyfraniadau ar Twitter gan ddefnyddio #FyArchfarchnad.

Mae detholiad o'r sylwadau a dderbyniwyd yn cael eu cynnwys yn yr ymchwil ac mae copi o'r hyn a ofynnwyd i'w weld yn Atodiad A.

---

## Methodology

- The question was asked as part of Beaufort Research's Wales Omnibus Survey, between 29 February – 13 March 2016
- The survey is based upon a representative quota sample, consisting of a minimum of 1,000 adults aged 16+ who reside in Wales. The interviews were conducted face-to-face in the homes of participants at 68 locations across Wales
- All interviews were conducted using CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing).

To support the research findings, further qualitative evidence was collected from the public through:

- collecting the opinions of visitors to the Commissioner's stand at the Royal Welsh Show, 18-21 July 2016
- inviting comments from the public via an online survey on [welshlanguagecommissioner.wales/hybu](http://welshlanguagecommissioner.wales/hybu)
- encouraging responses via Twitter using #FyArchfarchnad.

A selection of the responses is included in the research and a copy of what was asked can be seen in Appendix A.

---

## Pam cynnal yr ymchwil?

Erbyn hyn, mae'r Gymraeg i'w gweld mewn nifer fawr o'n harchfarchnadoedd a siopau stryd fawr. Mae arwyddion dwyieithog yn ein tywys trwy'r siop, a lleisiau Cymraeg yn ein cyfarch wrth y til a thros yr uchelseinydd. Ers blynyddoedd, mae cwmnïau rhyngwladol wedi dod i weld mantais defnyddio'r Gymraeg yn eu siopau yng Nghymru ac wedi ymgeisio i ddatblygu hunaniaeth a brand penodol yma. Mae cwmnïau'n ymdrechu i ymateb i anghenion eu cwsmer mewn amryw o feysydd, ac yn cynllunio'n ofalus i wneud hynny. Gwelwn fod y Gymraeg hefyd wedi dod yn rhan o gynllun busnes nifer o fusnesau yn ein canolfannau siopa a strydoedd fawr, a thystiolaeth eu bod yn cydnabod pwysigrwydd y Gymraeg i'w cwsmeriaid.

Er hynny, mae lle i wella. Mae defnydd o'r Gymraeg yn anghyson ac mae ymwybyddiaeth yn isel mewn rhai llefydd. Mae angen datblygu a chysoni er mwyn sicrhau bod profiad cwsmeriaid sydd eisiau defnyddio'r Gymraeg gystal â phrofiad cwsmeriaid eraill.

Mae ymchwil y Comisiynydd eisoes wedi dangos bod cynhyrchwyr bwyd a diod yn gweld gwerth i'r Gymraeg am nifer o resymau.<sup>2</sup> Mae'r adroddiad hwn yn ymhelaethu ar ganfyddiadau'r ymchwil ac yn archwilio effaith defnydd o'r Gymraeg ar agweddau cwsmeriaid. Trwy ddeall mwy am y cwsmer, gallwn ystyried effaith posibl hynny ar ymddygiad siopwyr, a rhoi cyngor i fusnesau ar sut i ddatblygu'r Gymraeg ymhellach.

---

<sup>2</sup>Gwerth y Gymraeg i'r sector bwyd a diod yng Nghymru (2014)

---

## Why conduct the research?

By now, the Welsh language is present in many supermarkets and high street retailers. Bilingual signage leads us through the shop; Welsh voices greet us at the till and over the speakers. Over the years, multi-national companies have seen the advantage of using the Welsh language in their shops in Wales and in developing a particular identity and brand here. Companies are always attempting to respond to the needs of the customer, placing them at the forefront of their plans. We see that the Welsh language has also become a part of the business model of many businesses in our shopping centres and high streets, evidence that they too recognise the importance of Welsh to their customers.

However, there is room to improve. The use of the Welsh language is inconsistent and awareness is low in some places. There is a need to develop and improve to ensure that the experience of those who want to use the Welsh language is consistent with that of other customers.

Research by the Commissioner has already shown that food producers see the benefit of using Welsh for a variety of reasons.<sup>2</sup> This report expands on those findings and examines the impact of the use of the Welsh language on the attitudes of customers. By understanding more about the customer, the impact on shopper behaviour can be considered and we can provide guidance to businesses in developing their use of the Welsh language.

---

<sup>2</sup>The value of the Welsh language to the food and drink sector in Wales, Welsh Language Commissioner (December 2014)

## Yr Ymchwil

Gofynnwyd i ymatebwyr nodi i ba raddau oeddent yn cytuno â datganiadau amrywiol am ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd.

### Cwestiwn

Dyma rai pethau mae pobl wedi dweud am ddefnydd archfarchnadoedd o'r Gymraeg. Dywedwch i ba raddau ydych chi'n cytuno neu'n anghytuno â phob un:

...rwy'n hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru

... mae archfarchnadoedd sy'n defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymraeg

... rwy'n meddwl y dylai archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg yng Nghymru fel mater o arfer

... mae gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg yn golygu dim i mi

... mae defnyddio'r Gymraeg yn dangos bod yr archfarchnad yn cefnogi'r gymuned leol

... rwy'n fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad os yw'n defnyddio'r Gymraeg

... mae defnyddio peth Cymraeg ar becynnau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos eu bod yn cefnogi cynhyrchwyr lleol

... rwy'n meddwl ei fod yn afresymol disgwyl i archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg



## The research

Respondents were asked to note to what extent they agreed with various statements on the use of the Welsh language by supermarkets.

### Question

Here are some things that people have said about the use of the Welsh language in supermarkets.

Please tell me to what extent do you agree or disagree with each one:

...I like seeing the Welsh language being used by supermarkets in Wales

... Supermarkets that use the Welsh language are showing respect towards Welsh culture

... I think the Welsh language should be used in supermarkets in Wales as standard practice

... Seeing supermarkets use Welsh doesn't mean anything to me

... Using the Welsh language shows that the supermarket is supporting the local community

... I am more likely to shop at a supermarket if it uses the Welsh language

... Using some Welsh on product packaging helps supermarkets demonstrate support for local producers

... I think it is unreasonable to expect supermarkets to use the Welsh language



---

## Yr Ymchwil

Roedd gofyn amrediad o gwestiynau'n caniatáu i gwsmeriaid fynegi barn ar yr holl elfennau sy'n cyfrannu at greu delwedd archfarchnad yn eu meddyliau. Heb yn wybod, mae unigolyn yn ffurfio barn a syniadau am archfarchnad sy'n ehangach na'r materion syml o leoliad a chost. Mae nifer o bethau'n cyfrannu at ymrwymiad person at fusnes dros amser, neu benderfyniad sydyn i symud o un busnes i'r llall. Mae'n bwysig ystyried rhain i gyd wrth geisio darganfod agweddau cwsmeriaid at archfarchnadoedd a'r Gymraeg.

Daeth rhai themâu i'r amlwg wrth ddadansoddi canlyniadau'r ymchwil ac er mwyn ymhelaethu a chael gwell dealltwriaeth o'r materion, penderfynodd y Comisiynydd gasglu barn y cyhoedd. Gwnaed hyn drwy holi pobl yn y Sioe Fawr ym mis Gorffennaf 2016, a gofynnwyd i'r cyhoedd ymateb dros Twitter a thrwy ffurflen ar y we. Mae copi o'r hyn a holwyd yn Atodiad A. Pwrpas hyn oedd clywed llais y cwsmer yn fwy clir, a chael gwell blas ar yr hyn sydd o ddiddordeb iddynt. Mae'r adran nesaf yn archwilio'r themâu: **Perthynas gyda'r cwsmer, Yr archfarchnad a'r gymuned a Labeli a chynnyrch lleol** mewn mwy o fanylder.

---

## The research

Asking a range of questions allowed customers to share opinions on all the elements that contribute to creating a supermarket's image in their minds. Without knowing, individuals develop an opinion about a supermarket based on wider factors than simply location and cost. Many things contribute to a person's loyalty to a business over time, or their decision to move suddenly from one business to another. It is important to understand all these factors when trying to discover the attitudes of customers to supermarkets and the Welsh language.

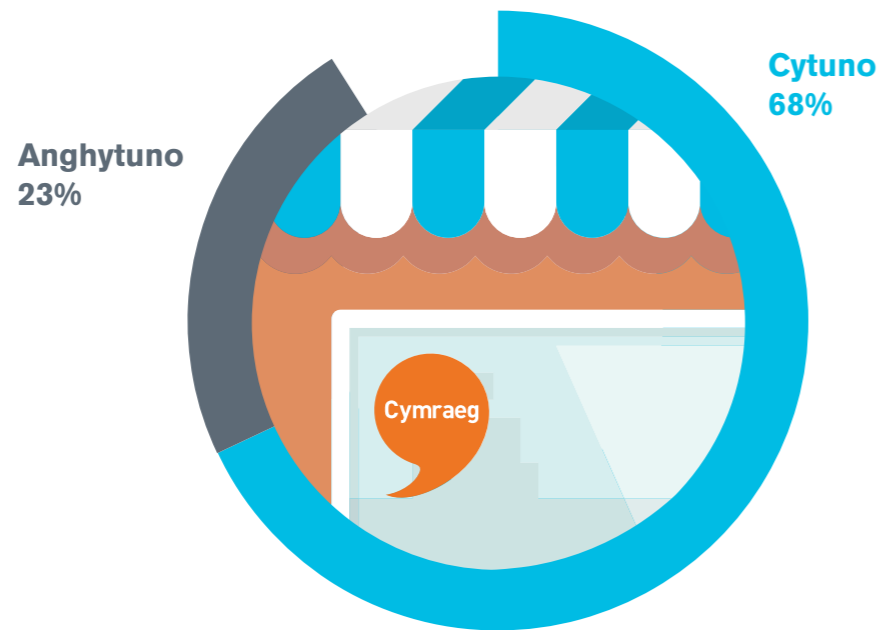
Some themes became apparent when analysing the research results. To expand on these and better understand the issues, the Commissioner decided also to collect the opinions of the public. Visitors to the Royal Welsh Show in July 2016 were asked to give their opinions, and the public were asked to respond via Twitter and online. A copy of what was asked can be found in Appendix A. The purpose was to hear the voice of the customer more clearly, and to get a better idea of what is important to them. The next section explores the themes of **Customer relationship, Supermarkets and the community, and Food labelling and local produce** in more detail.

## Perthynas gyda'r cwsmer

Mae'r blynyddoedd diwethaf wedi gweld newid yn y berthynas rhwng archfarchnadoedd a'r cwsmer, gyda ffactorau fel siopa ar-lein a'r twf mewn manwerthwyr disgownt yn newid y tirlun ar gyfer siopa bwyd. Dengys ymchwil Kantar Worldpanel (2015) bod cwsmeriaid yng Nghymru nawr yn gwario llai o arian gyda'r '4 mawr' (Tesco, Sainsbury's, Asda a Morrisons), a mwy o arian gyda'r manwerthwyr disgownt (Aldi, Lidl, Farm Foods ac Iceland).<sup>3</sup> Dyma dueddiadau sy'n gyffredin ar draws y DU ond mae'r ymchwil yn dangos rhai nodweddion sy'n benodol i siopwyr yng Nghymru; maent yn ymweld â siop yn lle prynu ar-lein. Hefyd, mae'r ganran o ymweliadau â'r manwerthwyr disgownt yn uwch yng Nghymru nag â'r prif archfarchnadoedd mewn cymhariaeth â gweddill y DU.<sup>4</sup>

Mae llawer o ymchwil ar arferion siopa dros y blynyddoedd ers dirwasgiad 2008-9 hefyd yn dangos bod cwsmeriaid yn dechrau symud i ffwrdd o wneud un siop fawr yr wythnos ac yn ffafrio cyfleustra. Yn ôl ymchwil a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru, mae siopwyr yng Nghymru yn ymweld ag archfarchnad o ryw fath 4.6 o weithiau'r wythnos ar gyfartaledd.<sup>5</sup> Gyda'r newid yn y tirlun yma, mae'n hanfodol i archfarchnadoedd edrych ar sut maen nhw'n gallu cryfhau eu perthynas gyda'r cwsmer. Un ffordd o wneud hyn yw trwy ddefnyddio'r Gymraeg fel adnodd i ddenu cwsmeriaid, ac i greu a chynnal perthynas â nhw.

### Rwy'n hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru



<sup>3</sup> Ymchwil gan Kantar Worldpanel i Lywodraeth Cymru: 'Grocery Shopping in Wales' (Gorffennaf 2015)

<sup>4</sup> Ymchwil Kantar

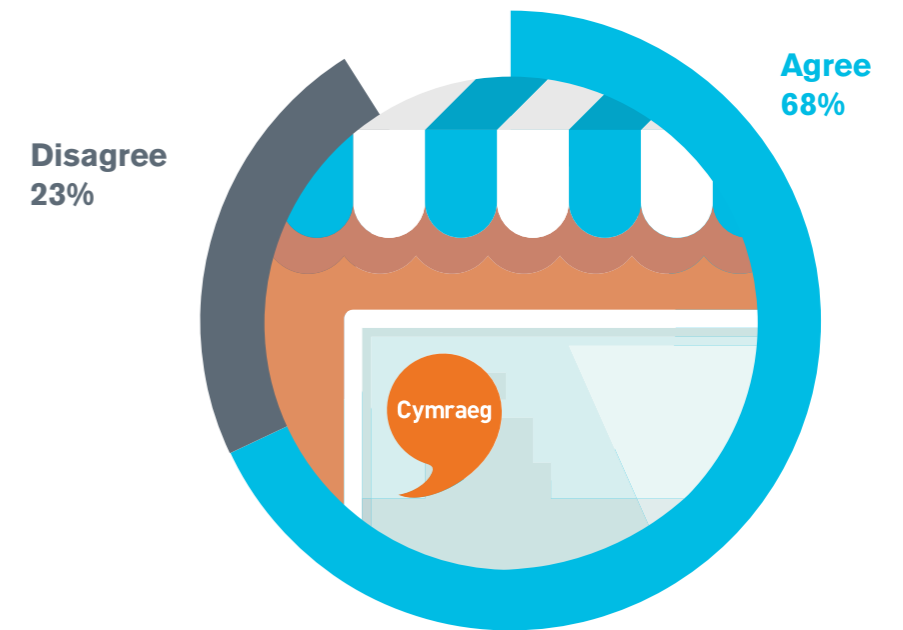
<sup>5</sup> Ymchwil Kantar

## Customer relationship

Recent years have seen a change in the relationship between supermarkets and their customers, with factors such as online shopping and the rise of discounters changing the grocery landscape. Research by Kantar Worldpanel (2015) showed that customers in Wales are now spending less with the 'Big 4' (Tesco, Sainsbury's, Asda and Morrisons), and more with the discounters (Aldi, Lidl, Farm Foods and Iceland).<sup>3</sup> This is common across the UK but the research shows some trends that are particular to shoppers in Wales; they tend to visit the shop rather than buy online. They also visit the discounters more frequently, with a higher percentage of visits to these than to the main supermarkets in comparison with the rest of the UK.<sup>4</sup>

A lot of research into shopping habits since the recession of 2008-09 has also shown that customers are moving away from one big weekly shop and towards convenience, buying less, more often. According to research commissioned by Welsh Government, Welsh shoppers visit a supermarket 4.6 times a week on average.<sup>5</sup> With this change in the landscape, it's crucial that supermarkets look at how they can strengthen their relationship with the customer. One way of doing this is to use the Welsh language to attract customers, and to create and develop a relationship with them.

### I like seeing the Welsh language being used by supermarkets in Wales



<sup>3</sup> Research by Kantar Worldpanel for Welsh Government: 'Grocery Shopping in Wales' (July 2015)

<sup>4</sup> 'Grocery Shopping in Wales'

<sup>5</sup> 'Grocery Shopping in Wales'



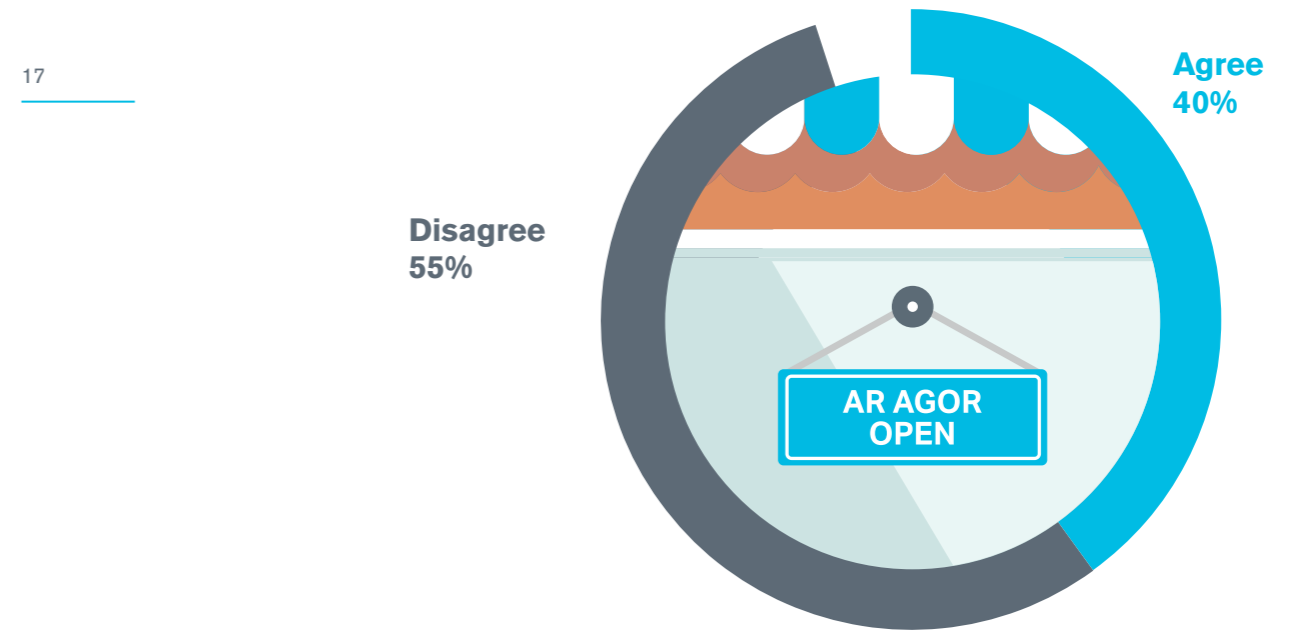
## Perthynas gyda'r cwsmer

Mae gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg yn golygu dim i mi



## Customer relationship

Seeing supermarkets use Welsh doesn't mean anything to me



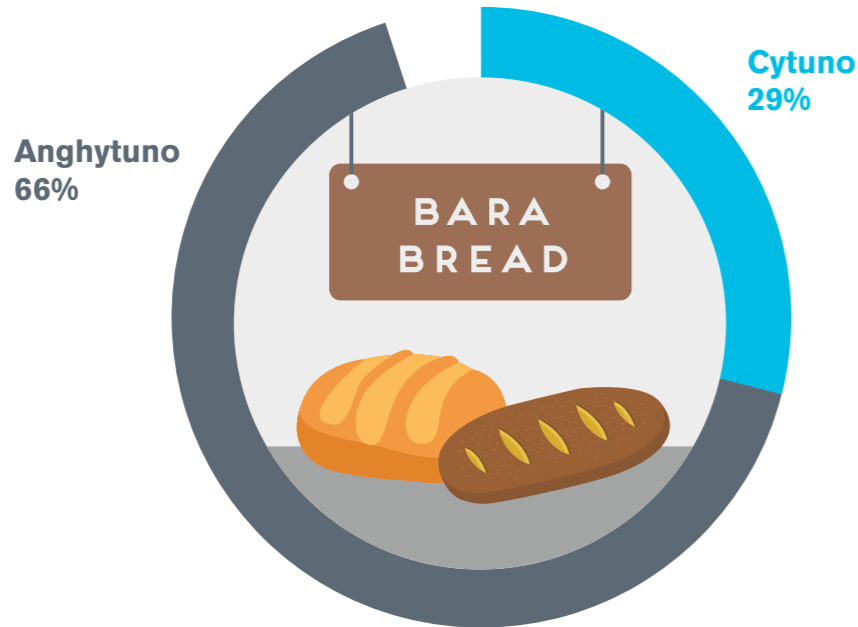
Rwy'n meddwl y dylai archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg yng Nghymru fel mater o arfer



I think the Welsh language should be used in supermarkets in Wales as standard practice



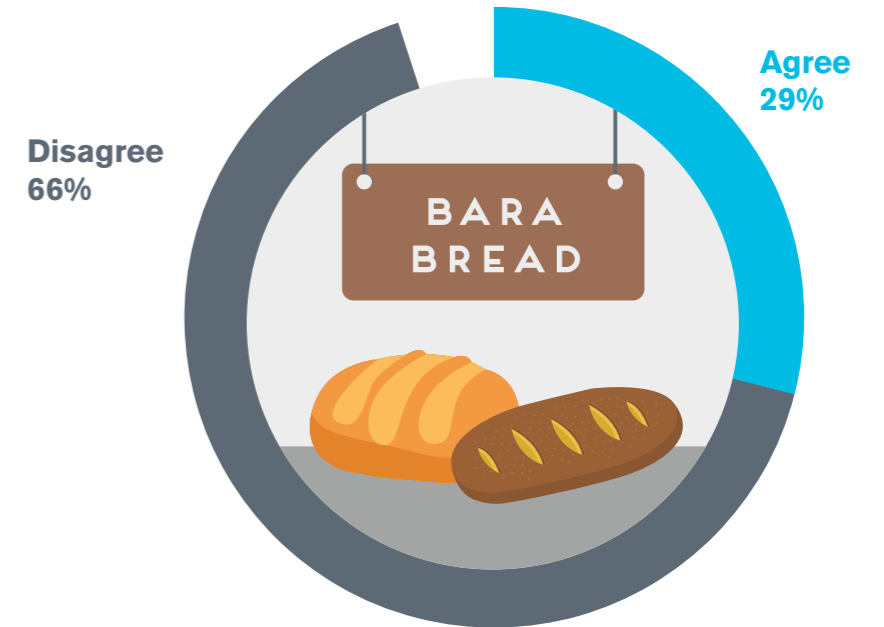
**Rwy'n meddwl ei fod yn afresymol disgwyl i archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg**



Neges glir a ddaeth o'r ymchwiliad oedd bod y cwsmer yn gweld gwerth i'r Gymraeg wrth ddelio ag archfarchnadoedd, gyda 68% yn cytuno eu bod yn hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru. Dyma ddatganiad clir bod y cwsmer yn cefnogi'r hyn mae cwmnïau eisoes yn gwneud. I atgyfnerthu hynny, roedd dros hanner (55%) yn anghytuno gyda'r datganiad bod gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg yn 'golygu dim' iddynt. Mae'r Gymraeg yn creu argraff ar gwsmeriaid. Gwelwyd cefnogaeth ar draws Cymru, gyda 67% yn y canolbarth a'r cymoedd, er enghraifft, yn cytuno eu bod yn hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei defnyddio gan archfarchnadoedd. Mae'r ffigyrau yma'n adlewyrchu barn siaradwyr Cymraeg a'r di-gymraeg sy'n dangos bod hyn yn berthnasol i bawb.

Fel gellid disgwyl, roedd cefnogaeth gref ymysg siaradwyr Cymraeg, gyda 93% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn dweud eu bod yn hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg. Yn wir, roedd llawer o'r ymatebwyr yn meddwl bod defnyddio'r Gymraeg yn rhywbeth maen nhw'n disgwyl ei weld gan archfarchnadoedd erbyn hyn gyda thros hanner (59%) yn meddwl dylai fod yn fater o arfer iddynt. Roedd hyn yn cynyddu i 75% yng ngogledd Cymru ac yn 62% yng nghymoedd y de. Dyma arwydd clir bod cefnogaeth i'r defnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd ar draws y wlad a bod gwerth i archfarchnadoedd sicrhau eu bod yn ymateb i hynny.

**I think it is unreasonable to expect supermarkets to use the Welsh language**



A clear message that came from the research was that customers saw value to the Welsh language when dealing with supermarkets, with 68% agreeing that they liked seeing supermarkets in Wales using the Welsh language. This gives a clear statement that the customer supports what's already being done. To strengthen this, over half (55%) disagreed with the statement that seeing supermarkets using the Welsh language 'meant nothing' to them. The Welsh language creates an impression on customers. Support was seen across Wales with 67% in mid Wales and the valleys, for example, agreeing that they liked seeing the Welsh language being used by supermarkets. These figures reflect the opinions of both Welsh speakers and non-Welsh speakers, demonstrating that this is relevant to all.

As might be expected, there was strong support among Welsh speakers with 93% of fluent speakers saying they liked seeing supermarkets using the Welsh language. Indeed, several respondents thought that using Welsh was something they expect from supermarkets with over half (59%) believing it should be done as a matter of course. This increased to 75% in north Wales and 62% in the south Wales valleys. This is a clear indication that there is support for the use of the Welsh language by supermarkets across Wales and that it is important that supermarkets respond to this appropriately.

## Perthynas gyda'r cwsmer

Derbyniwyd sylwadau gan y cyhoedd oedd yn gwerthfawrogi defnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd.



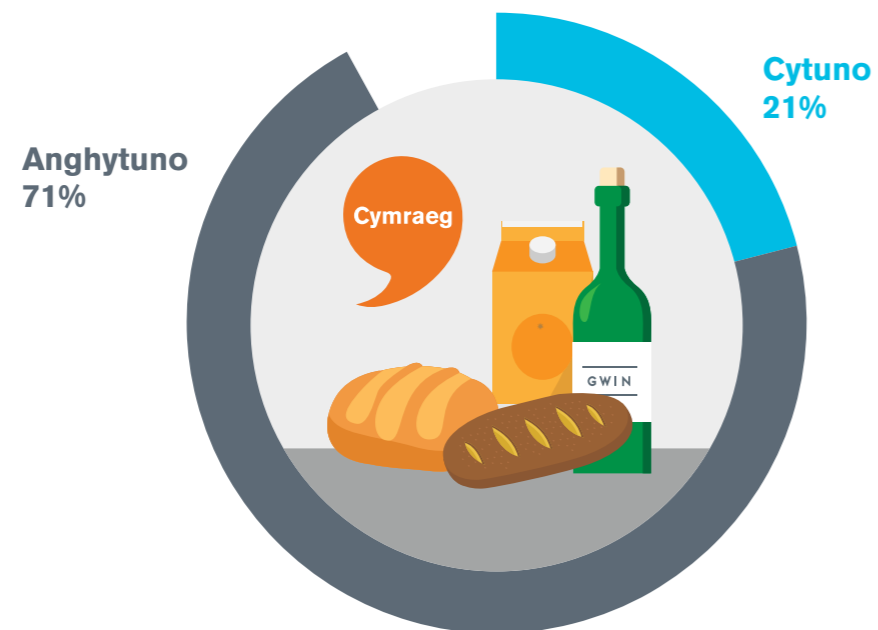
'Good to hear supermarkets announcing in Welsh.  
Heard in Aldis.'

'Da gweld mwy o archfarchnadoedd yn defnyddio'r  
Gymraeg.'

'I agree that I like to see the Welsh language in the  
supermarket.'

Roedd tuedd i ymatebwyr rhwng 16 a 34 oed fod yn fwy cefnogol i'r Gymraeg, gyda 74% yn dweud eu bod yn hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg.

### Rwy'n fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad os yw'n defnyddio'r Gymraeg



## Customer relationship

Comments from the public showed appreciation for the use of the Welsh language by supermarkets.



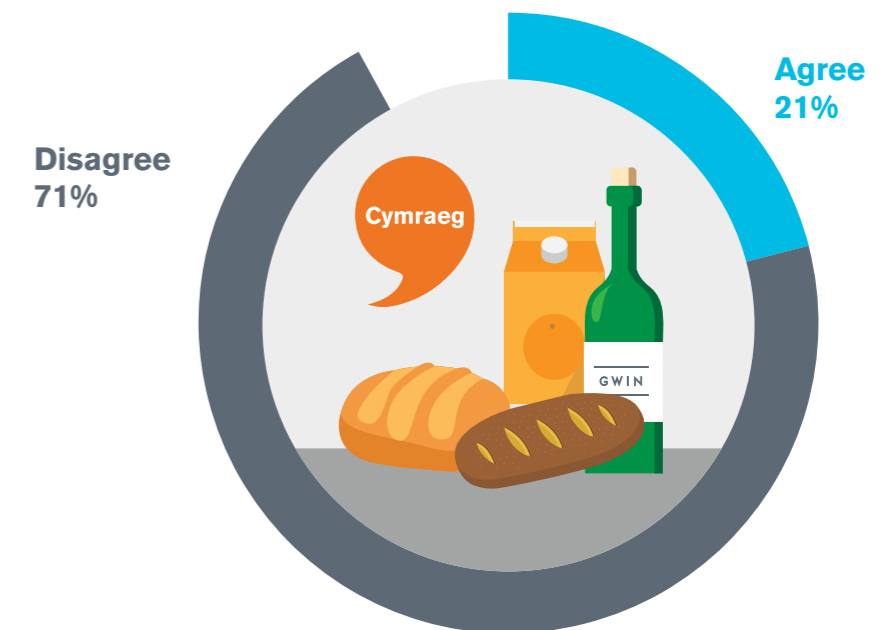
'Good to hear supermarkets announcing in Welsh.  
Heard in Aldis.'

'Da gweld mwy o archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg.'  
['Good to see more supermarkets using Welsh.']

'I agree that I like to see the Welsh language in the  
supermarket.'

Younger people tended to be more supportive of Welsh. 74% of those aged 16-34 agreed that they liked seeing supermarkets using the Welsh language.

### I am more likely to shop at a supermarket if it uses the Welsh language



## Perthynas gyda'r cwsmer

Roedd 21% o'r farn y byddent yn fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad sy'n defnyddio'r Gymraeg. Mewn diwydiant mor gystadleuol, dyma ffigur na ellid ei anwybyddu a rhaid cofio bod y nifer yma'n cynrychioli siaradwyr Cymraeg a rhai di-gymraeg. Roedd pobl ifanc yn fwy tebygol o gytuno gyda'r datganiad (28%) ac ymysg siaradwyr Cymraeg rhugl, roedd y ffigur yn bron i hanner (49%). Wrth ystyried y ffactorau niferus sy'n effeithio ar ddewisiadau pobl ynglŷn â ble i siopa, mae'r ffigurau yma'n rhai sydd angen sylw. Wrth i gystadlu ymysg archfarchnadoedd fynd yn fwy ffyrnig, mae'n glir bod lle i'r Gymraeg wrth geisio denu carfannau amrywiol o'r boblogaeth yng Nghymru.

Yn ymatebion y cyhoedd i'r ymchwil, derbyniwyd sylwadau oedd yn cefnogi'r egwyddor y byddai defnydd o'r Gymraeg yn atynnu cwsmeriaid:



'Gwerthfawrogi gwasanaeth pob tro yn y Gymraeg. Byddwn yn siopa yno yn amlach.'

## Customer relationship

21% were of the opinion that they were more likely to shop in a supermarket if it used the Welsh language. In a competitive industry, this is a figure that can't be ignored and it should be remembered that this figure represents Welsh speakers and non-Welsh speakers. Young people were again more likely to agree with the statement (28%) and among fluent Welsh speakers, the figure was almost half (49%). When taking into account the variety of factors that influence shoppers' decisions, these figures need consideration. As competition between supermarkets becomes fiercer, it's clear that the Welsh language has a role to play in attracting different groups of customers in Wales.

Responses from the public supported the principle that using the Welsh language would attract customers:



'Gwerthfawrogi gwasanaeth pob tro yn y Gymraeg. Byddwn yn siopa yno yn amlach.' [Always appreciate service in Welsh. I would shop there more often.]

## Beth mae hyn yn golygu i'r archfarchnad?

Roedd nifer o'r ymatebion gan y cyhoedd yn cyfeirio at ddiffyg ymwybyddiaeth o'r Gymraeg ymysg staff, a diffyg ymwybyddiaeth ymysg cwsmeriaid o'r gwasanaethau a gynigir yn y Gymraeg. Er enghraifft, dywedodd un ymatebydd:



'Heb erioed sylwi bod staff sy'n siarad Cymraeg yn y siop leol.'

Roedd sylwadau gan eraill yn dangos bod yr awydd am y gwasanaethau yma'n bodoli:



'I would like to see more Welsh speaking staff in supermarkets, particularly in customer services and on the tills where people stop for a chat with the cashier(s). It would be lovely to speak Welsh with everyone, and not have to wait for the supervisor to find the 'token Welsh speaker' to help.'

Mae canlyniadau'r ymchwil yn dangos bod defnyddio'r Gymraeg yn ffordd effeithiol o ddatblygu a chynnal perthynas â chwsmeriaid. Mae gan nifer o archfarchnadoedd gynllun teyrngarwch o ryw fath - boed yn gynllun casglu pwyntiau, neu'n goffi am ddim - mae'n glir bod hyn yn ganolog i fusnes. Eu pwrpas yw annog y cwsmer i ddychwelyd dro ar ôl tro, ac i hyrwyddo teyrngarwch a brwdfrydedd dros y brand. Wrth gofrestru cwsmeriaid i'r cynlluniau hyn, byddai'n hawdd casglu eu dewis iaith e.e. trwy flwch tic, ac ymateb i hynny i greu perthynas gryfach, fwy personol. Byddai hynny'n caniatáu i'r archfarchnad anfon gohebiaeth Cymraeg at rai sy'n dymuno'i dderbyn, a gellid teilwra cynigion ar frandiau lleol.

## What does this mean for the supermarket?

Many of those who responded referred to a lack of awareness of the Welsh language among staff, and a lack of awareness among customers of the services provided in Welsh. For example, one responded:



'Heb erioed sylwi bod staff sy'n siarad Cymraeg yn y siop leol! ['Never realised that staff in the local shop spoke Welsh']

Comments from others show that the desire for these services exists:



'I would like to see more Welsh speaking staff in supermarkets, particularly in customer services and on the tills where people stop for a chat with the cashier(s). It would be lovely to speak Welsh with everyone, and not have to wait for the supervisor to find the 'token Welsh speaker' to help.'

The results show that using the Welsh language is an effective way of developing and maintaining a relationship with customers. It is rare to see a supermarket without a loyalty scheme of some description – whether collecting points or a free coffee – it's clear that this is central to their business model. The purpose of this is to encourage return custom, and encourage loyalty and enthusiasm about the brand. When registering customers for these schemes, it would be simple to collect their language choice e.g. by adding a tick box, and responding to that to create a stronger, more personal relationship. Welsh language material could then be sent to those who want it, and offers could be tailored to local brands.

## Barn y Comisiynydd:

Mae angen i archfarchnadoedd sicrhau nad ydynt yn gostwng nac yn lleihau eu darpariaeth cyfrwng Cymraeg presennol ac, yn bwysicach, eu bod yn cynyddu defnydd o'r iaith. Ar hyn o bryd, mae defnydd o'r Gymraeg yn tueddu at y gweledol, gydag arwyddion yr enghraifft fwyaf cyson o hynny. Fodd bynnag, mae hyn wedi bod yn wir ers rhai blynnyddoedd a dymunaf weld datblygiad er mwyn ymateb i anghenion y cwsmer a gwneud y Gymraeg yn rhan gyson o'r profiad yn y siop ac ar-lein.

26

### Ffocws ar y data: menywod

Mae ein hymchwil yn dangos bod tueddiad cryf gan fenywod i gefnogi defnydd o'r iaith Gymraeg gan archfarchnadoedd gyda 78% o fenywod 16-44 oed yn nodi eu bod nhw'n hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg. Wrth ddadansoddi'r data ymhellach, gwelir hefyd fod 76% o fenywod yn gweld bod defnydd o'r Gymraeg gan yr archfarchnad yn dangos cefnogaeth i'r gymuned leol a pharch at ddiwylliant Cymraeg (88%). Mae'r ystadegau yma yn dangos yn glir bod menywod yn meddwl bod y Gymraeg yn bwysig o fewn yr archfarchnad. Dyma ffigyrau hynod o ddefnyddiol i archfarchnadoedd, yn enwedig wrth ystyried eu hymrwymiad at gymunedau a'r angen i sicrhau ffyddlondeb gan gwsmeriaid.



## The Commissioner's opinion:

Supermarkets need to ensure that they do not fall behind on current provision and, more importantly, need to increase their use of the Welsh language. At the moment, use of Welsh tends to be visual, with signage the most consistent example. However, this has been true for many years and I would like to see this develop in order to respond to customers' wishes, and make the Welsh language a consistent part of the shopping experience both in store and online.

27

### Focus on the data: women

Our research shows a strong tendency among women to support the use of the Welsh language in supermarkets with 78% of women aged 16-44 agreeing that they liked seeing supermarkets using the language. Looking at the data more closely, we also see that 76% of women feel that using the Welsh language demonstrates support to the local community and respect for Welsh culture (88%). These statistics clearly show that women regard the Welsh language as important within supermarkets. These are useful figures for supermarkets, particularly when considering their commitment to their communities, and their desire to attract and retain loyal customers.



## Yr archfarchnad a'r gymuned

Mae busnesau'n gwybod bod y gymuned yn ganolog i'w llwyddiant. Adlewyrchir hyn ym mholisiau'r archfarchnadoedd ac mewn datganiadau ar eu gwefannau sy'n rhoi'r cwsmer a'r gymuned leol yn flaenllaw yn eu gweithgareddau. Mae'r cwsmer yn chwilio am fusnes sy'n gyfrifol; un sy'n ystyrlon o'r byd o'i gwmpas a'i effaith ar y gymuned. Gall hyn fod yn ymrwymiad i leihau gwastraff bwyd, ailgylchu, bod yn gefnogol i elusennau, neu gydnabod y cymunedau o'u cwmpas a defnyddio'r Gymraeg. Trwy chwarae rôl ganolog yn eu cymunedau, mae modd i archfarchnad ennyn teyrngarwch a chefnogaeth hir dymor gan eu cwsmeriaid.

Community is the cornerstone of any good business – Asda<sup>6</sup>

Ensuring that we have a good impact on our communities and are a good neighbour is important to us – Tesco<sup>7</sup>

Our corporate responsibility programme ensures we operate in a way that is right for our customers, colleagues and suppliers, whilst making a positive contribution to society and taking good care of the environment – Morrisons<sup>8</sup>

Our stores are at the very centre of their communities and play a vital and positive role -Sainsbury's<sup>9</sup>

Being part of our local communities is a huge part of who we are as a business - Aldi<sup>10</sup>

Mae'r Gymraeg i'w gweld ym mhob rhan o Gymru, a gall ei defnyddio ddangos i'r gymuned leol bod yr archfarchnad yn ymwybodol o hyn ac yn parchu'r gwahaniaeth rhwng bod yn gwmni rhyngwladol a bod yn 'frand' lleol i'r ardal. Nododd un person wrth ymateb i'r ymchwil:



'Vital for supermarkets to use Welsh language. It helps build bonds with customers.'

Roedd eraill o'r farn y gallai archfarchnadoedd wneud mwy i annog a chefnogi staff i ddefnyddio'r Gymraeg ac y byddai hynny'n rhywbeth y byddent yn gwerthfawrogi ei weld a chlywed.

<sup>6</sup> <https://sustainability.asda.com/communities>

<sup>7</sup> <https://www.tescopl.com/tesco-and-society/supporting-local-communities/>

<sup>8</sup> <http://www.morrisons-corporate.com/cr/>

<sup>9</sup> <http://www.j-sainsbury.co.uk/responsibility/our-sustainability-plan/our-commitments>

<sup>10</sup> <https://www.aldi.co.uk/about-aldi/corporate-responsibility/communities>

## Supermarkets and the community

Businesses know that the community is central to their success. This is reflected in the policies of supermarkets and the various statements on their websites that place the customer and the local community firmly at the centre of their activities. The customer is looking for a responsible business; one that is considerate of the world around them, and their effect on the community. This can take the shape of commitments to reducing food waste, recycling, supporting charities or, by recognising the community around them and making use of the Welsh language. By playing a key role in the community, supermarkets can gain loyalty and long term support from their customers.

Community is the cornerstone of any good business – Asda<sup>6</sup>

Ensuring that we have a good impact on our communities and are a good neighbour is important to us – Tesco<sup>7</sup>

Our corporate responsibility programme ensures we operate in a way that is right for our customers, colleagues and suppliers, whilst making a positive contribution to society and taking good care of the environment – Morrisons<sup>8</sup>

Our stores are at the very centre of their communities and play a vital and positive role -Sainsbury's<sup>9</sup>

Being part of our local communities is a huge part of who we are as a business - Aldi<sup>10</sup>

Welsh can be seen in all parts of Wales. Using the Welsh language can show the local community that the supermarket is aware and respectful of the difference between being a multinational company and a brand that is local to the area. One respondent commented:



'Vital for supermarkets to use Welsh language. It helps build bonds with customers.'

Others said that supermarkets could do more to support staff to use the language and that this would be something that they would appreciate seeing and hearing.

<sup>6</sup> <https://sustainability.asda.com/communities>

<sup>7</sup> <https://www.tescopl.com/tesco-and-society/supporting-local-communities/>

<sup>8</sup> <http://www.morrisons-corporate.com/cr/>

<sup>9</sup> <http://www.j-sainsbury.co.uk/responsibility/our-sustainability-plan/our-commitments>

<sup>10</sup> <https://www.aldi.co.uk/about-aldi/corporate-responsibility/communities>





'...mae jyst dweud 'diolch' yn mynd yn bell, a mae dweud hynny o fewn gallu ieithyddol pawb yng Nghymru.'

Mae Adroddiad Pum Mlynedd Comisiynydd y Gymraeg, 'Sefyllfa'r Iaith Gymraeg 2012-2015', yn nodi bod 79% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn ceisio defnyddio'r Gymraeg wrth ymwneud â gwasanaethau cyhoeddus.<sup>11</sup> Yn sgil hyn, mae'r cyhoedd yn dechrau edrych at sectorau eraill i weld ble gallant dderbyn gwasanaethau tebyg yn y Gymraeg, a chyfleoedd i defnyddio'r Gymraeg. Mae sicrhau bod y Gymraeg yn cael ei chlywed, a bod gan gwsmeriaid yr opsiwn i'w defnyddio wrth siopa, yn cryfhau'r neges bod yr archfarchnad yn deall natur ieithyddol Cymru ac yn galluogi cwsmeriaid i ddefnyddio eu dewis iaith o fynd o gwmpas eu busnes.

**Mae defnyddio'r Gymraeg yn dangos bod yr archfarchnad yn cefnogi'r gymuned leol**



<sup>11</sup> Sefyllfa'r Iaith Gymraeg 2012-2015: Adroddiad 5-mlynedd Comisiynydd y Gymraeg (2015)



'...mae jyst dweud 'diolch' yn mynd yn bell, a mae dweud hynny o fewn gallu ieithyddol pawb yng Nghymru''

[...just saying 'diolch' goes a long way and saying that is within the linguistic capability of everyone in Wales.]

'The Position of the Welsh Language 2012-2015', notes that 79% of fluent Welsh speakers attempt to use the language with public services.<sup>11</sup> Following on from this, the public are now looking towards other sectors from which they can expect to receive Welsh language services, and for opportunities to use the Welsh language. Ensuring that the language is heard, and giving the customer the option to use it, strengthens the message that the supermarket understands the linguistic nature of Wales and helps customers use their language of choice when shopping.

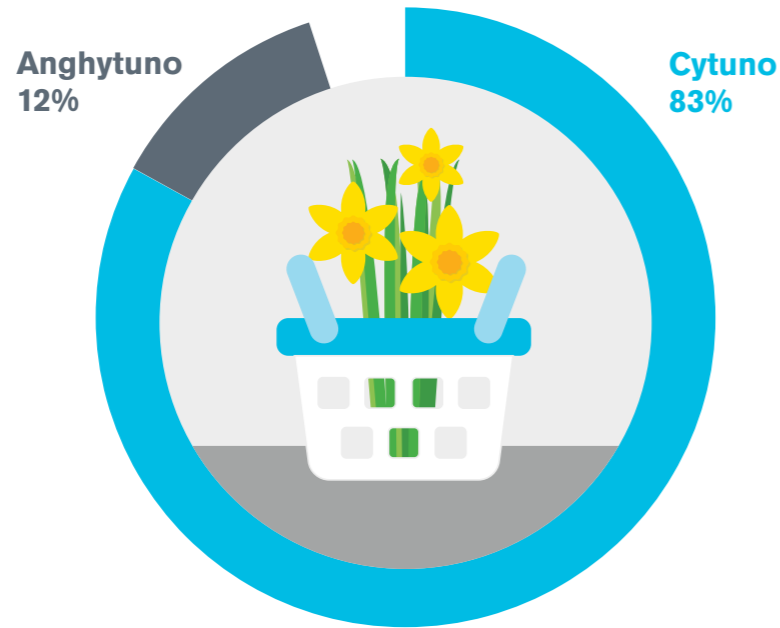
**Using the Welsh language shows that the supermarket is supporting the local community**



<sup>11</sup> The Position of the Welsh Language: The Welsh Language Commissioner's 5-year Report (2015)



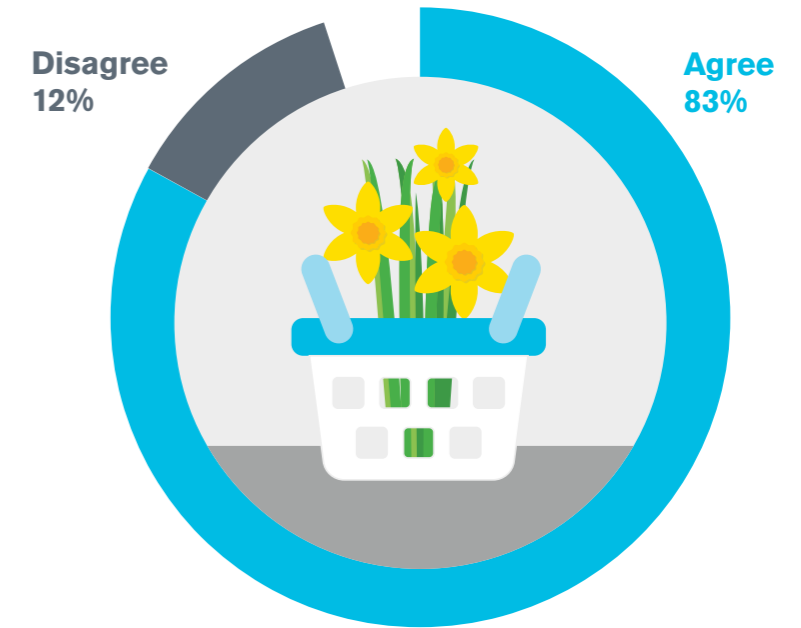
Mae archfarchnadoedd sy'n defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymraeg



Gyda phresenoldeb ym mhob cwr o'r wlad, gall archfarchnadoedd gael eu gweld fel bygythiad i fusnesau lleol gan rai. O ganlyniad, mae'n hanfodol eu bod yn ennill cefnogaeth ac ewyllys da'r gymuned. Enghraifft o hyn yw'r cronfeydd sy'n cael eu sefydlu pan ddaw datblygiad newydd i ardal er mwyn gwneud cyfraniad uniongyrchol i'r gymuned. Wrth i siopa ar-lein gynyddu'n gyson, nid oes rhaid siopa yn yr archfarchnad agosaf, felly gall pwysleisio budd yr archfarchnad i'r gymuned leol fod yn ffordd o ennyn teyrngarwch. Gall cynyddu defnydd o'r Gymraeg fod o fudd i archfarchnadoedd wrth wneud hyn, gyda 74% yn cytuno bod defnydd o'r Gymraeg yn dangos cefnogaeth at y gymuned. Roedd y gefnogaeth yn gryf ar draws y wlad, gyda 80% yn cefnogi'r datganiad yn y cymoedd, ac 85% yng ngogledd Cymru.

Gwelwn hefyd fod modd i ddefnydd o'r Gymraeg ymestyn ymhellach na'r disgwyl ym meddyliau cwsmeriaid. Yn ddiymwybod, efallai, mae defnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd yn arwydd o barch tuag at ddiwylliant Cymru; mae cwsmeriaid yn gwerthfawrogi bod cwmnïau'n cydnabod gwahaniaeth Cymru i weddill y Deyrnas Unedig. Roedd hyn yn arbennig o wir ymysg pobl ifanc gydag 86% o ymatebwyr 16-34 oed yn cytuno gyda'r datganiad, gan gynyddu i 88% ymysg merched 16-34. Yn gynyddol, mae busnesau o bob maint a math eisiau dangos gwerth ychwanegol i'w gwasanaethau a'u gweithgareddau. Mae bod yn egwyddorol yn bwysig iddynt. Dangosa'r canlyniadau yma bod defnyddio'r Gymraeg yn ffordd o glosio at eu cwsmeriaid ar draws Cymru.

Supermarkets that use the Welsh language are showing respect towards Welsh culture



With a presence across the country, supermarkets can be seen as a threat by some to local businesses. Winning the support and good will of the community, as a result, is essential. An example of this are funds set up when a new development comes to an area, to make a direct contribution to the community. With the constant increase in online shopping, customers are not restricted to having to shop in their nearest supermarket, so emphasising the contribution to the local community can strengthen loyalty. Increasing the use of the Welsh language could benefit supermarkets in this, with 74% agreeing that using Welsh shows support to the local community. Strong support was found across the country, with 80% of respondents from the south Wales valleys agreeing with the statement, and 85% in north Wales.

We also see that use of the Welsh language can reach further than expected in the minds of customers. Subconsciously, perhaps, the use of Welsh by supermarkets is a sign of respect towards Welsh culture; customers appreciate that companies recognise the difference between Wales and the rest of the UK. This was particularly true among young people with 86% of those aged 16-34 agreeing with the statement, increasing to 88% among women aged 16-34. Increasingly, businesses of all types and sizes want to show additional worth to their services and activities. Being ethical is important to them. These results show that using the Welsh language can strengthen the relationship with their customers across Wales.

---

## Beth mae hyn yn golygu i'r archfarchnad?

Mae archfarchnadoedd yn gyflogwyr i bobl leol a gall gydnabod a hyrwyddo'r Gymraeg fel sgil gael ei werthfawrogi gan staff. Gall annog defnydd o'r iaith yn y gweithle fod yn ffordd arall o ddangos cefnogaeth i'r gymuned leol. Gall godi ymwybyddiaeth am bwysigrwydd sgiliau ieithyddol sicrhau bod aelodau o staff yn ymfalchïo yn eu Cymraeg, ac yn sicrhau bod lefelau hyder yn codi ar draws y sefydliad. Yn ogystal â chryfhau'r berthynas gyda'r cwsmer, gall hyn ddatblygu gweithlu hyderus, triw a dwyieithog.

Mae plant a phobl ifanc yn ganolog i'r gymuned leol, a rhain fydd cwsmeriaid a gweithlu'r dyfodol i archfarchnadoedd. Gyda nifer uchel o blant a phobl ifanc yn derbyn eu haddysg yn Gymraeg, mae cyfle i gryfhau'r berthynas gyda'r ysgolion hynny a datblygu cynlluniau dysgu trwy gyfrwng yr iaith. Trwy sicrhau bod adnoddau ar gyfer ymweliadau addysgol ar gael yn ddwyieithog, mae'r archfarchnad yn dangos cefnogaeth i'r iaith Gymraeg a'i phwysigrwydd i blant a phobl ifanc.

## Barn y Comisiynydd:

---

**Mae cyfrifoldeb ar archfarchnadoedd i fod yn ymwybodol o'u heffaith ar y gymdeithas o'u cwmpas. Yng Nghymru mae hyn yn cynnwys yr iaith Gymraeg. Er mwyn bod yn fusnes cyfrifol, rwy'n herio archfarchnadoedd i osod y Gymraeg ar eu hagenda, i ddeall natur ieithyddol Cymru ac i barchu'r diwylliant Cymraeg. Dymunaf weld archfarchnadoedd yn ymfalchïo yn sgiliau Cymraeg eu staff, a'u hannog i'w defnyddio yn y gweithle. Mae cynnig y gwasanaethau hyn yn bwysig dros ben i ennyn teyrngarwch y cwsmer.**

---

## What does this mean for the supermarket?

Supermarkets are employers of local people and recognising and promoting the Welsh language as a skill could be valued by staff members. Encouraging its use in the workplace can also show support to the local community. Increasing awareness of the importance of Welsh language skills could strengthen the relationship with the customer, and develop a confident, loyal and bilingual workforce.

Schools and young people are central to the local community, and these will give supermarkets their future customers and workforce. With a large number of children and young people receiving Welsh medium education, there is an opportunity to strengthen relationships with these schools and develop Welsh language learning and outreach programmes. By making bilingual resources for school visits available, supermarkets can show support for the language and its importance to children and young people.

## The Commissioner's opinion:

---

**Supermarkets have a responsibility to be aware of their effect on the community around them. In Wales, this should include the Welsh language. In order to be a responsible business, I challenge the supermarkets to place the Welsh language on their agenda and understand the importance of the language to Wales and its culture. I want to see supermarkets take pride in the Welsh language skills of their staff, and encourage them to use these skills at work. Providing these services is immensely important for earning customer loyalty.**

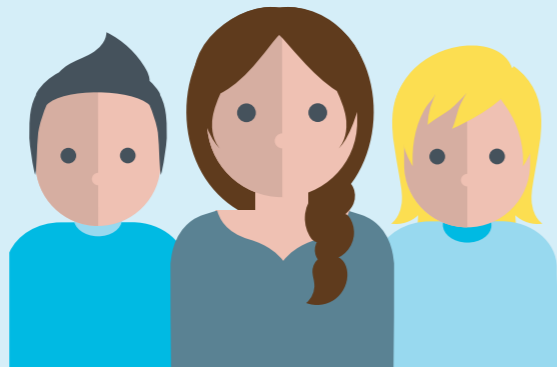
### Ffocws ar y data: pobl ifanc

Dyma gwsmeriaid y dyfodol.

Mae'r ymchwil yn dangos tueddiad cryfach i gefnogi'r Gymraeg mewn archfarchnadoedd ymysg pobl rhwng 16-34 oed. Ymatebodd 74% o bobl ifanc eu bod nhw'n hoffi gweld archfarchnadoedd yn defnyddio'r Gymraeg, gyda 28% yn dweud eu bod nhw fwy tebygol o siopa mewn archfarchnad sy'n defnyddio'r iaith Gymraeg. Nodweddd brand cryf yw un sy'n llwyddo i wneud cyswllt emosiynol gyda'r cwsmer; un sy'n cael ei weld i fod yn rhannu'r un egwyddorion. Rhaid i frand wneud i gwsmer deimlo fel ei fod yn gwrando ac yn ymateb i'w anghenion. Os ydy pobl ifanc yn dangos tueddiadau cryfach tuag at y Gymraeg, mae modd i archfarchnadoedd ymateb i hynny trwy ddangos eu bod yn deall ac yn parchu'r iaith.

Dyma weithlu'r dyfodol.

Dengys Cyfrifiad 2011 fod 23.3% o bobl rhwng 15 ac 24 oed yn siarad Cymraeg yng Nghymru ac mae niferoedd uchel yn derbyn addysg Gymraeg ar draws y wlad. Mae modd i archfarchnadoedd ddangos eu bod yn gwerthfawrogi'r sgiliau ieithyddol hynny ymhlith y gweithlu ac yn annog defnydd ym mhob agwedd o'r busnes.



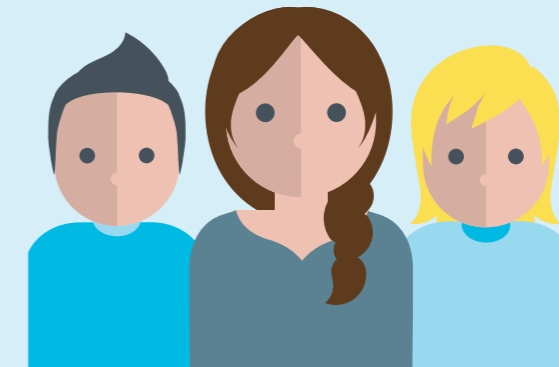
### Focus on the data: young people

These are the customers of the future.

The research shows that there is a stronger tendency to support the use of the Welsh language by supermarkets among those aged 16-34. 74% of young people responded that they like seeing supermarkets use the Welsh language, with 28% saying that they would be more likely to shop in a supermarket that uses Welsh. A feature of a strong brand is one that succeeds in making an emotional link with the customer; one that is seen to share the same principles. A brand must make a customer feel that it is listening and responding to their needs. If young people have a stronger tendency towards the Welsh language, supermarkets can respond to that by showing that they understand and respect the language.

This is the workforce of the future.

Statistics from the 2011 Census show that 23.3% of those aged 15-24 speak Welsh in Wales and large numbers receive Welsh medium education across the country. Supermarkets can show that they appreciate those language skills in staff and encourage its use in every aspect of the business.



## Labeli a chynnyrch lleol

Mae amrywiaeth eang o gynnyrch bwyd a diod ar gael ar silffoedd yr archfarchnad, ond beth yw'r effaith o ddefnyddio geiriau 'Menyn Cymreig' neu 'Tatws Sir Benfro' ar ymddygiad y cwsmer?

### Mae defnyddio peth Cymraeg ar becynnau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos eu bod yn cefnogi cynhyrchwyr lleol



Roedd 78% o ymatebwyr o'r farn bod defnyddio peth Cymraeg ar becynnu nwyddau yn helpu archfarchnadoedd i ddangos cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol. Os oes Cymraeg ar y label, mae hyn yn pwysleisio tarddiad lleol y cynnyrch.

Yn gynyddol, mae cwsmeriaid yn dod i adnabod safon ac ansawdd cynnyrch o Gymru ac mae defnyddio'r Gymraeg yn fodd i gynhyrchwyr, ac archfarchnadoedd, fanteisio ar enw da bwyd a diod o Gymru. Dengys canfyddiadau'r ymchwiliad yma bod y cwsmer yn gweld cyswllt clir rhwng defnyddio'r Gymraeg a chefnogi cynhyrchwyr o Gymru. Roedd y gefnogaeth yn gryfach ymysg pobl ifanc, gyda 84% o'r rhai rhwng 16-34 oed a holwyd yn cytuno bod y Gymraeg yn ffordd o ddangos cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol. Mae cwsmeriaid yn gynyddol yn ystyried buddion prynu cynnyrch lleol ac yn ymwybodol o'r manteision o ran yr amgylchedd, ffresni a chefnogaeth i'r economi lleol.

## Food Labelling and Local Produce

There is a wide variety of food and drink produce available on the supermarket shelf, but what is the effect of labelling with 'Menyn Cymreig' or 'Tatws Sir Benfro' on the behaviour of customers?

### Using some Welsh on product packaging helps supermarkets demonstrate support for local producers



78% of respondents agreed that using some Welsh on packaging helps supermarkets demonstrate support for local producers. Using Welsh on the label emphasises the local provenance of the product.

Increasingly, customers recognise the quality and standard of Welsh produce and using the language helps producers, and supermarkets, emphasise and capitalise on the reputation of food and drink from Wales. This research shows that customers see a clear link between using the Welsh language and supporting producers from Wales. Support was stronger among young people, with 84% aged 16-34 agreeing that using Welsh was a way of demonstrating support for local producers. Increasingly, customers are aware of the benefits of buying local produce and the advantages in terms of the environment, freshness and supporting the local economy.

## Labeli a chynnyrch lleol

Roedd sylwadau a gafwyd gan y cyhoedd yn cefnogi hyn ymhellach. Roedd sawl un yn gweld cynnyrch o Gymru fel rhywbeth oedd yn dal llygad ac yn apelio atynt wrth siopa:



'Pecynnau Cymraeg yn tynnu llygaid mewn archfarchnad.'

Dywedodd ymatebydd arall ei bod yn 'chwilio am becyn bwyd a'r arwydd y 'ddraig goch'. Ymddengys bod defnyddio'r iaith Gymraeg a delweddau fel y ddraig goch yn ffordd effeithiol o ddal llygad cwsmeriaid a chyfleu tarddiad y cynnyrch.

Mae hyn yn adlewyrchu barn rhai o'n prif gynhyrchwyr bwyd oedd yn teimlo bod y Gymraeg yn rhan hanfodol o'u brand, ac amlygu eu cynnyrch ar y silff. Yn adroddiad Gwerth y Gymraeg, nododd Llaeth y Llan hynny'n glir: 'Mae'n gwneud i ni sefyll allan.'<sup>12</sup> Rhannodd adroddiad diweddar gan Lywodraeth Cymru ganfyddiadau tebyg am bwysigrwydd yr elfen 'Gymreig' i fusnesau bwyd a diod. Yn ôl eu hymchwil, roedd 75% o fusnesau o Gymru wedi nodi mai 'Cymreig' oedd y thema fwyaf cyffredin ym mrand eu cynnyrch.<sup>13</sup> Roedd cwmni adnabyddus arall - Blas y Tir - yn gweld y Gymraeg yn hanfodol i'w llwyddiant a thwf eu brand:



'Mae brand 'Blas y Tir' wedi bod yn llwyddiant mawr, ac roedd y gwaith a wnaethom gyda defnyddwyr yn ein cyfeirio at ddefnyddio'r iaith Gymraeg, sydd wedi gweithio...mae wedi sicrhau adwerthwyr newydd ac wedi rhoi brand sy'n broffidiol iawn i ni..<sup>14</sup>

<sup>12</sup> Gwerth y Gymraeg i'r sector bwyd a diod yng Nghymru

<sup>13</sup> Tuag at dwf cynaliadwy: Cynllun gweithredu ar gyfer y diwydiant bwyd a diod 2014-2020 (2014)

<sup>14</sup> Gwerth y Gymraeg

## Food Labelling and Local Produce

Comments made by members of the public supported this further. Several felt that produce from Wales was eye-catching and appealing when shopping:



'Pecynnau Cymraeg yn tynnu llygaid mewn archfarchnad! ['Welsh language packaging is eye-catching in the supermarket.]

Another respondent noted that they 'look for the label with the 'red dragon''. It appears that using the Welsh language and icons such as the dragon are an effective way of drawing customers' attention and to show where the produce comes from.

This reflects the opinions of some of Wales' main food producers who felt that the Welsh language was a crucial part of their brand, giving prominence to their products on the shelf. In the Value of the Welsh Language report, Llaeth y Llan (Village Dairy) said: 'It makes us stand out.'<sup>12</sup> A recent report by Welsh Government shared similar findings on the importance of the 'Welsh' element to food and drink businesses. According to their research, 75% of Welsh businesses noted that 'Welsh' was the most common theme in the branding of their produce.<sup>13</sup> Another well known company – Blas y Tir – saw the Welsh language as central to the success and growth of their brand:



'The brand 'Blas y Tir' has been a massive success, and the consumer work that we did pointed towards using the Welsh language, which has worked... it's got us into new retailers and given us a brand that is very profitable..<sup>14</sup>

<sup>12</sup> The value of the Welsh language to the food and drink industry

<sup>13</sup> Towards Sustainable Growth: An Action Plan for the Food and Drink Industry 2014-2020, Welsh Government (2014)

<sup>14</sup> The value of the Welsh language to the food and drink industry

---

## Beth mae hyn yn golygu i'r archfarchnad?

Mae gan nifer o archfarchnadoedd strategaethau er mwyn cael cyflenwadau o fwyd 'lleol' yn eu siopau. Ceir cyfeiriadau ar wefannau nifer ohonynt am bwysigrwydd gweithio gyda chyflenwyr lleol er mwyn cynnig dewis i'r cwsmer. Fel arfer, mae hyn yn golygu bwyd o'r DU ond, gwelir ar rai gyfeiriad penodol at fwyd o Gymru yn siopau Cymru.

Mae Llywodraeth Cymru wedi gweithio gyda siop ar-lein Ocado er mwyn amlygu cynnyrch o Gymru a'i gwneud yn haws i gwsmeriaid ddod o hyd i fwyd a diod sy'n cael ei gynhyrchu yn Nghymru. Dyma ffordd o'i gwneud yn hawdd i siopwyr ddod o hyd i nwyddau sy'n lleol iddynt ac yn rhywbeth y gallai archfarchnadoedd eraill ddatblygu. Wrth siopa ar-lein, mae tarddiad cynnyrch yn llai amlwg nag wrth edrych yn y siop. Ni all siopwr ar y we weld bod llaeth neu gig o Gymru ar gael fel y gallent ar y silff. A yw'n bosib i ddatblygu'r profiad siopa ar-lein er mwyn gwneud tarddiad cynnyrch yn amlycach?

Trwy gefnogi cynhyrchwyr lleol, mae'r archfarchnad hefyd yn gallu lleihau milltiroedd bwyd a chyfrannu at gynaliadwyedd y cwmni. Yn fwy na hynny, wrth i ymwybyddiaeth am safon ac ansawdd cynnyrch o Gymru gynyddu, gall hyn ehangu marchnadoedd y tu hwnt i Gymru. Gyda'r dystiolaeth yn dangos bod cwsmeriaid yn gwerthfawrogi ac yn cefnogi'r syniad o fwyd lleol, ac yn gweld defnyddio'r Gymraeg ar becynnu yn ffordd da o gyfleu hynny, mae llwybr clir yma i archfarchnadoedd gynyddu defnydd o'r Gymraeg ar eu brandio'u hunain, yn ogystal ag annog cyflenwyr i wneud yr un peth.

## Barn y Comisiynydd:

---

**Hoffwn weld archfarchnadoedd yn cynyddu eu defnydd o'r Gymraeg ar eu cynnyrch eu hunain, ac annog cynhyrchwyr o Gymru i gynnwys y Gymraeg ar eu pecynnau. Bydd hyn yn cryfhau tarddiad y cynnyrch, yn pwysleisio safon ac ansawdd, ac yn cynyddu presenoldeb y Gymraeg mewn ffordd hwylus ac effeithiol.**

---

## What does this mean for the supermarket?

Most supermarkets have strategies for sourcing local produce for their stores. Their websites refer to the importance of working with local producers to offer choice to the customer. Usually, this refers to food from the UK but some refer specifically to food from Wales in Welsh shops.

The Welsh Government works with online shop Ocado to promote produce from Wales and make it easier for shoppers to find food and drink made in Wales. Shoppers can find goods that are local to them, and this is something that other supermarkets could develop. When shopping online, the provenance of a product isn't as clear as it is when shopping in store. The online shopper can't easily see that milk or meat from Wales is available, as they would on the shelf. Is it possible for retailers to develop the online shopping experience to make the provenance of a product clear?

By supporting local producers, supermarkets can also reduce food miles and contribute to the company's sustainability. Furthermore, as recognition of the quality of Welsh produce increases, this could expand markets outside Wales. With the evidence showing that customers appreciate and support the idea of local food, and see using the Welsh language on packaging as a good way of conveying that, there is a clear path here for supermarkets to increase their use Welsh on their own-brand products, as well as encouraging suppliers to do the same.

## The Commissioner's Opinion:

---

**I want to see supermarkets increase their use of the Welsh language on their own-brand products, and encourage producers from Wales to use the language on their packaging. This will strengthen the provenance of the produce, emphasise its quality and standard, and increase the visibility of the Welsh language in a simple and effective way.**

### Ffocws ar y data: dros Gymru gyfan

Nid yw'r Gymraeg wedi'i chyfyngu i ardaloedd penodol o Gymru'n unig. Mae yna nifer fawr o siaradwyr Cymraeg yn byw yn ein hardaloedd dinesig. Yn ôl Cyfrifiad 2011 mae gan Gaerdydd dros 36,500 o siaradwyr Cymraeg. Ac nid yw cefnogaeth tuag at y Gymraeg wedi cyfyngu i siaradwyr Cymraeg yn unig. Dangosodd ymchwil diweddar bod 85% yn meddwl bod y Gymraeg yn rhywbeth i fod yn falch ohono.

Mae'r ymchwil yn dangos bod gan gwsmeriaid yng nghymoedd y de agweddau cadarnhaol at y Gymraeg gyda 62% yn nodi bod angen i'r archfarchnadoedd ddefnyddio'r Gymraeg fel mater o arfer. Wrth ddadansoddi'r data o'r cwestiynau eraill, gellir gweld patrwm yn datblygu lle mae teimladau cadarnhaol at y Gymraeg yn ymddangos. Nododd 86% o atebwyr yn y cymoedd bod defnyddio'r Gymraeg yn dangos parch tuag at ddiwylliant Cymreig a 80% bod defnydd o'r Gymraeg yn cefnogi'r gymuned. Mae'r ymatebwyr yma hefyd yn hoff iawn o weld y Gymraeg ar becynnau, gyda 87% yn nodi bod hyn yn dangos cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol.



### Focus on the data: across Wales

The language is not confined only to certain areas of Wales. There are a large number of Welsh speakers in the urban areas. According to the 2011 Census for example, there are 36,500 Welsh speakers in Cardiff. Support is not confined to Welsh speakers alone. Recent research showed that 85% believe that the Welsh language is something to be proud of.

The research shows that customers in the south Wales valleys are positive towards Welsh, with 62% noting that supermarkets should use the language as a matter of course. When analysing the data from other questions, a pattern can be seen where positive attitudes towards the Welsh language become apparent. 86% of respondents in the Valleys agreed that using the Welsh language showed respect towards Welsh culture, and 80% felt that it showed support for the community. These respondents also like to see the Welsh language on packaging, with 87% noting that it showed support for local producers.





## Ble nesaf?

Wrth i'r ffordd o siopa am fwyd barhau i ddatblygu a newid, mae'n glir o'r ymchwil yma bod cyfleoedd niferus i archfarchnadoedd ymateb a defnyddio'r Gymraeg mewn ffyrdd creadigol a dyfeisgar. Yn yr adran hon ceir awgrymiadau ac argymhellion at y dyfodol.

### Technoleg ac ar-lein



#### Sut i fwrw ati:

[Manteisiwch ar sgwrs gyda swyddogion tîm Hybu'r Gymraeg o fewn swyddfa'r Comisiynydd](#)

[Canllaw TG y Comisiynydd](#)

[Canllaw Dylunio Dwyieithog](#)

Wrth i'r profiad siopa gael ei deilwra'n fwy personol at anghenion yr unigolyn, ac i dechnoleg gynnig rhagor o wybodaeth i'r archfarchnad ar arferion siopa, mae posibiliadau di-ri i'r Gymraeg. Gall archfarchnad deilwra cynigion yn seiliedig ar arferion siopa: caiff y cwsmer dalebau a chynigion ar gyfer eu hoff eitemau trwy'r post, ac wrth siopa ar-lein mae awgrymiadau perthnasol yn ymddangos i'w temtio gyda phob clic. Gyda phobl yn fwyfwy cyfarwydd â rhannu gwybodaeth am yr hyn maen nhw'n hoffi neu'n dymuno prynu'n aml, mae ymwybyddiaeth archfarchnadoedd o'u cwsmeriaid yn fwy nag erioed. Pam ddim, felly, manteisio ar y symudiad hwn tuag at siopa wedi teilwra er mwyn ymateb i ddewisiadau ieithyddol cwsmeriaid?

Mae siopa bwyd yn digwydd ar amryw o blatfformau ac mae technoleg lleoli'n golygu bod modd gwybod ymhle mae'r cwsmer wrth iddynt siopa. Beth am gyflwyno'r Gymraeg ar y platfformau yma mewn ffyrdd creadigol sydd hefyd yn caniatáu i siopwyr fanteisio ar gynnyrch Cymraeg a Chymreig?

Gwelwn hefyd fod siopa'n dod yn brofiad mwy 'cymdeithasol' yn yr ystyr bod siopwyr yn defnyddio cyfryngau cymdeithasol i ymgysylltu â brandiau, ac i rannu profiadau da, a drwg. O ystyried bod brandiau'n ceisio ennyn ymdeimlad o deyrngarwch a chefnogaeth hirdymor gan gwsmer, mae rôl clir i'r Gymraeg wrth ymestyn y profiad siopa i'r cyfryngau cymdeithasol.

## Where next?

As food shopping continues to develop and change, it is clear from this research that there are opportunities for supermarkets to respond and use the Welsh language creatively and innovatively. This section contains suggestions and recommendations for the future.

### Technology and online



#### Giving it a go:

[Meet with the Commissioner's 'Hybu' team](#)

[Bilingual IT guidance document](#)

[Bilingual Design Guide](#)

As the shopping experience becomes increasingly tailored and personalised to the preferences of the individual, and as technology captures more information about shopping habits, there are numerous possibilities for the Welsh language. Supermarkets can tailor offers based on shopping habits: customers receive vouchers and offers for their favourite items through the post and, when shopping online, relevant suggestions appear with every click. As people become increasingly accustomed to sharing their shopping preferences, supermarkets' awareness of their customers is greater than ever. So why not take advantage of this move towards personalised shopping and respond to customers' language preferences?

Food shopping is multi-platform and location technology means that it's possible to know where people are as they shop. Why not introduce the Welsh language on these platforms in creative ways that also allows customers to access Welsh produce?

Shopping is also becoming a more 'social' experience in that shoppers are using social media to connect with brands and to share good and bad experiences. Considering that brands are seeking to create loyalty and long term support from their customers, the Welsh language has a role in extending the shopping experience to social media channels.



Datblygu'r gweithle

Sut i fwrw ati:

Holwch y Ganolfan Dysgu Cymraeg Genedlaethol

Asesu sgiliau eich staff

Annog defnydd o nwyddau iaith Gwaith

Canllaw recriwtio Comisiynydd y Gymraeg

Mae archfarchnadoedd yn gyflogwyr pwysig yng Nghymru a'r gweithlu yw un o'u hadnoddau mwyaf gwerthfawr. Dylai unigolion fod yn falch o'r Gymraeg a chael eu hannog i'w defnyddio'n naturiol gyda chwsmeriaid a'i gilydd. Bydd adnabod y Gymraeg fel sgil ymysg staff a chynyddu eu hyder yn cynnig cyfleodd i'r busnes wneud y gorau o'u sgiliau a chreu awyrgylch Gymreig a Chymraeg o fewn y siopau. Gall ystyried y Gymraeg wrth recriwtio staff newydd hefyd fod yn ffordd i gynyddu'r sgiliau ymysg y gweithlu ac i ddangos dealltwriaeth o werth y Gymraeg fel sgil.

Strategaeth a chynllunio

Sut i fwrw ati:

Paratowch Gynllun Hybu'r Gymraeg

Gwasanaeth prawf ddarllen am ddim

Rhannwch arfer da ymysg eich gilydd

Daw neges glir o'r ymchwil yma bod y Gymraeg o fudd i fusnes ac yn cael ei werthfawrogi gan gwsmeriaid ar draws Cymru. Dyma gyfle i archfarchnadoedd ymateb i hynny a gosod cynlluniau clir mewn lle i brif-ffrydio'r Gymraeg yn eu gweithgareddau a'u strategaethau. Gall hyn ymestyn o'r fferm i'r fforc gan bod cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg yn greadigol ar bob cam. Os yw cwsmeriaid yn hoffi gweld y Gymraeg, ac yn ei chysylltu gyda chynnyrch lleol, beth am annog cyflenwyr i ddefnyddio'r Gymraeg ar eu pecynnau? A yw'n glir bod bwyd a diod brand y siop ('own brand') yn dod o Gymru?

Mae'r Gymraeg yn cynnig cyfleodd marchnata gwych gyda photensial i hyrwyddo a dathlu cynnyrch lleol ar Ddydd Gŵyl Dewi, er enghraifft. Faint o archfarchnadoedd sy'n ymwybodol o Ddydd Santes Dwynwen, neu'r galw cynyddol am gardiau cyfarch Cymraeg ar gyfer pob achlysur?

Trwy ddatblygu strategaethau neu bolisiau yn ymwneud â'r Gymraeg, gall archfarchnadoedd sicrhau nad oes cyfleoedd yn cael eu colli. Bydd codi ymwybyddiaeth ymysg prynwyr yn caniatáu iddynt adnabod cyfleoedd i brynu ac amlygu cynnyrch Cymraeg. Byddai cynyddu ymwybyddiaeth ymysg timoedd marchnata yn gymorth iddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth hyrwyddo'r archfarchnad ar bob math o blatfform. A bydd sicrhau bod rheolwyr a'r rhai sy'n recriwtio yn deall gwerth y Gymraeg fel sgil yn galluogi iddynt wneud y mwyaf o sgiliau a gallu staff.

Developing the workforce

Giving it a go:

Get in touch with the National Centre for Learning Welsh

Assess staff skills

Encourage the use of Working Welsh

'Recruitment: Welsh language considerations' guidelines

Supermarkets are important employers in Wales and their workforce is one of their most valuable assets. Staff should be proud of the Welsh language and be encouraged to use it with customers and each other. Recognising Welsh as a skill and increasing staff confidence will help create a Welsh environment in-store. Considering the Welsh language when recruiting new staff is also a way of increasing skill levels within the workforce, and demonstrate an understanding of its value.

Strategy and planning

Giving it a go:

Develop a Welsh Language Progress Plan

Free proof reading service

Share good practice within the sector

The clear message from this research is that the Welsh language benefits business and is appreciated by customers across Wales. This is a chance for supermarkets to respond and put clear plans in place to incorporate the Welsh language into their activities and strategies. This can cover the 'farm to the fork' as there are opportunities to use Welsh creatively at every stage. If customers like seeing the language, and associate it with local produce, why not encourage suppliers to use Welsh on their packaging? Is it clear that own-brand produce comes from Wales?

The Welsh language provides excellent marketing opportunities with the potential to promote and celebrate local produce on St David's Day, for example. How many supermarkets are aware of St Dwynwen's Day (the patron saint of Welsh lovers), or the growing demand for Welsh greeting cards for every occasion?

By developing Welsh language strategies or policies, supermarkets can ensure that opportunities are not missed. Raising awareness among buyers will help them identify and give prominence to Welsh produce. Raising awareness among marketing teams would help them promote the supermarket on different platforms. And ensuring that managers and recruiters understand the value of the Welsh language as a skill will help them make the most of staff skills and abilities.

---

## Gair i gloi

---

Mae'r ymchwil yma'n dangos yn glir bod cefnogaeth a gwerthfawrogiad ymysg pob math o gwsmeriaid i ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd. Ond, beth yw arwyddocâd yr agweddau positif yma? Y sialens fawr i archfarchnadoedd nawr yw datblygu yr hyn maent yn ei wneud yn barod er mwyn cynnig darpariaeth Gymraeg mwy cyflawn i'r cwsmer.

Mae'r Gymraeg eisoes yn chwarae rôl o ryw fath yng ngweithgareddau'r mwyafrif o archfarchnadoedd ond mae hyn yn amrywio o gwmni i gwmni, ac o siop i siop. Mewn rhai siopau, mae'r cynnig o wasanaethau Gymraeg gan staff yn glir. Mewn eraill, nid yw cwsmeriaid yn ymwybodol fod y cynnig ar gael. Mae rhai archfarchnadoedd yn cynnig tiliau hunan wasanaeth Gymraeg, ond nid yw'r opsiwn hwn ar gael mewn eraill. Mae labeli'n datgan tarddiad cynnyrch o Gymru yn amlwg mewn rhai siopau, ond yn llai amlwg mewn eraill. A yw'r anghysondeb hyn yn effeithio ar y cwsmer a'u defnydd nhw o'r Gymraeg? Petai archfarchnadoedd yn cysoni eu darpariaeth – yn sicrhau bod y gwasanaethau Gymraeg sydd ar gael yn glir ac yn amlwg i gwsmeriaid – gall yr agweddau positif hynny'n droi'n ymddygiad cyson a chadarnhaol tuag at y Gymraeg. Trwy wneud y cynnig yn un amlwg, bydd y cwsmer yn teimlo'n fwy cyfforddus wrth ddefnyddio'r Gymraeg o fewn yr archfarchnad.

Mae cyfleoedd pendant yn dod o'r ymchwil yma i archfarchnadoedd fwrw ati mewn ffordd bositif, creadigol ac egniol i ymateb i frwdfrydedd y cyhoedd i ddefnydd o'r Gymraeg. Rwy'n herio'r archfarchnadoedd i symud ymlaen i ddatblygu yr hyn sy'n eisoes yn bodoli o fewn eu siopau, ac i osod y Gymraeg ar eu hagenda wrth gynllunio at y dyfodol – ar-lein ac yn eu siopau. Trwy wneud hyn, mae archfarchnadoedd yn sefydlu eu hunain fel arweinwyr y farchnad, ac yn cynnig esiampl o normaleiddio'r iaith Gymraeg i weddill y sector manwerthu yng Nghymru.

Rwy'n gwahodd yr archfarchnadoedd i ddod at ei gilydd i greu grŵp neu fforwm rheolaidd er mwyn trafod a datblygu defnydd y sector o'r Gymraeg. Gall hyn gael ei hwyluso gan swyddogion y Comisiynydd a bydd yn ffordd effeithiol o rannu arfer da, adnabod cyfleoedd, yn ogystal ag unrhyw heriau er mwyn cryfhau'r Gymraeg o fewn archfarchnadoedd.

Nid yw negeseuon yr ymchwil wedi eu cyfyngu i archfarchnadoedd yn unig. Rwy'n galw hefyd ar gynhyrchwyr bwyd a diod o bob math i fanteisio ar y cyfleoedd mae'r Gymraeg yn eu cynnig.

Rwy'n edrych ymlaen at weithio gyda'r sector archfarchnadoedd yng Nghymru er mwyn cynnig cyngor a chefnogaeth ar sut i wireddu'r posibiliadau eang a amlygir gan yr ymchwil yma.

Meri Muz

---

## A word to close

---

The research clearly shows that support and appreciation exists among all types of customers towards the use of the Welsh language by supermarkets. But what is the significance of these positive attitudes? The challenge for supermarkets now is to develop their existing offer and provide a more complete Welsh language service to customers.

The Welsh language already plays a role in the activities of most supermarkets but this varies from company to company and from shop to shop. In some stores, the Welsh language offer from staff is clear. In others, customers aren't aware that it is available. Some supermarkets offer Welsh self-service tills, but these are not available in others. Labels declaring that produce is from Wales are prominent in some shops, but barely visible elsewhere. Does this inconsistency affect the customer and their use of the Welsh language? If supermarkets were to improve consistency – ensuring that Welsh language services are obvious and clear to customers – these favourable attitudes could develop into regular and positive behaviour and use of the language. By increasing the visibility of the offer, customers would feel more comfortable making use of the language in the supermarket.

Clear opportunities arise from this research for supermarkets to move ahead in a positive, creative and energetic way to respond to the public's enthusiasm for the Welsh language. I challenge the supermarkets to develop their existing offer, and to place the Welsh language on the agenda as they plan for the future – digitally, online and in their shops. This can help supermarkets establish themselves as market leaders, and create model of normalising the Welsh language to the rest of the retail sector in Wales.

I invite the supermarkets to come together to form a regular group or forum to discuss and develop use of the language in the sector. This can be facilitated by the Commissioner and would be an effective way to share good practice, recognise opportunities, in addition to any challenges, to strengthen the language in supermarkets.


The messages in this research are not only relevant to supermarkets. There is plenty of evidence here for retailers and high street chains of all kinds to see the advantage of using Welsh in their activities. I also call on food and drink producers. This is an opportunity to take advantage of the benefits the Welsh language presents.

I look forward to working with the supermarket sector in Wales to provide support and advice on how to achieve the possibilities presented by this research.

Meri Muz

---

Dyma a holwyd i'r cyhoedd er mwyn casglu tystiolaeth ychwanegol o'u hagweddau tuag at ddefnydd o'r Gymraeg gan archfarchnadoedd.



**#FyArchfarchnad**

Mewn ymchwil diweddar gan Gomisiynydd y Gymraeg, dywedodd **68%** o bobl eu bod yn **hoffi gweld y Gymraeg yn cael ei ddefnyddio gan archfarchnadoedd yng Nghymru.**

Beth amdanoch chi? Beth yw'ch ymateb chi i weld archfarchnad yn defnyddio'r Gymraeg?


Dywedodd **78%** o'r rhai a holwyd eu bod yn meddwl bod defnyddio rhywfaint o Gymraeg ar becynnau bwyd yn ffordd i archfarchnadoedd ddangos **cefnogaeth i gynhyrchwyr lleol.**

Beth yw'ch barn chi am hyn? Oes rhywbeth penodol ychwanegol hoffech chi weld archfarchnadoedd yn gwneud yn Gymraeg?

Cyfrannwch eich sylwadau isod i'n helpu ni ddeall yn well beth yw barn y cwsmer ac i gyfoethogi canfyddiadau'r ymchwil.

X

Below is a sample of what the public were asked to gain further evidence of their attitudes towards the use of Welsh by supermarkets.



**#FyArchfarchnad**

In recent research by the Welsh Language Commissioner, **68%** said they **liked seeing the Welsh language being used by supermarkets in Wales.**

How about you? What is your reaction to seeing a supermarket using the Welsh language?

**78%** of those asked felt that using some Welsh on product packaging helps supermarkets demonstrate **support for local producers.**

What's your opinion on this? Is there anything else in particular you'd like to see supermarkets doing in Welsh?

Please contribute your comments to help us understand the opinions of customers and enrich the findings of the research.

X





Comisiynydd y  
Gymraeg  
Welsh Language  
Commissioner