

## 外国人観光客宿泊施設向け 24時間多言語コールセンター事業への 滋賀県の参画について

京都市では、国際観光文化都市としてのブランド力向上を目指し、平成23年度に、観光庁と共同で「外国人観光客宿泊施設向け 24時間多言語コールセンター」事業を実験的に実施し、翌年度には（公財）京都文化交流コンベンションビューローとの連携のもと、本格運用を開始しました。その後、平成25年度に大津市・奈良市、平成26年度に京都府も参画し、より広域での受入環境整備に取り組んでいます。

この度、同事業に滋賀県が新たに参画することになりましたので、お知らせします。これにより、対象エリアが拡大し、さらなる受入環境の向上が図られます。

### 記

#### 1 実施時期

平成27年7月1日（水）

#### 2 対象施設数

##### (1) 今回拡充する対象施設

大津市以外の滋賀県下の全ての宿泊施設 約300施設（平成26年12月現在）

##### (2) これまでの対象施設

- ・京都・大津・奈良市内及び京都府下の宿泊施設 約2040施設
- ・京都市交通局施設 51施設（案内所5施設，定期券発売所8施設，地下鉄駅31施設，バス営業所7施設）

#### 3 対象業務

##### (1) 電話通訳業務

- ・24時間対応
- ・緊急時の一次対応（外国人観光客を医療機関等に引き継ぐまでの対応）を含みます。（診療に関する通訳は対象外）

##### (2) メール等翻訳業務

- ・外国人観光客からの問い合わせメールやサービス案内，館内表示等を翻訳します。（契約書等，法解釈を含むものの翻訳は対象外）

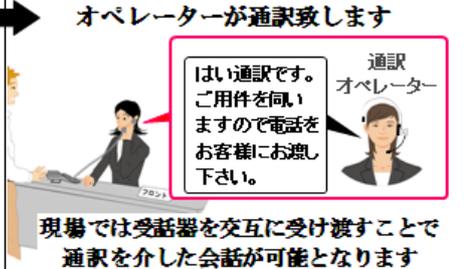
#### 4 対応言語

5 箇国語（英語，中国語，韓国・朝鮮語，スペイン語，ポルトガル語）

#### 5 利用料金

無料（ただし，通話料金は宿泊施設等負担）

#### 6 電話通訳イメージ

 <p>言葉が通じないとき</p>	 <p>コールセンターにお電話ください 通訳をお願いします</p>	 <p>オペレーターが通訳致します はい通訳です。ご用件を伺いますので電話をお客様にお渡し下さい。 通訳オペレーター 現場では受話器を交互に受け渡すことで通訳を介した会話が可能となります</p>	<p>&lt;これまでの利用例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・インターネットを利用できる？</li><li>・お風呂は部屋？大浴場？</li><li>・浴衣は着て行くの？</li><li>・延泊したい！</li><li>・夕食の内容を変更したい！</li><li>・部屋のカギを失くした！</li><li>・クレジットカードは使える？</li><li>・領収書が欲しい！</li></ul>
<p>海外のお客様との会話に不安を感じたら...</p>	<p>コールセンターに電話していただき、通訳言語をお伝えください。</p>	<p>オペレーターを通じての三者通話となりますので、受話器の受け渡しやスピーカーフォンなどの方法でお使いください。</p>	

#### (参考1) 京都市における「外国人観光客宿泊施設向け 24時間多言語コールセンター」事業の経緯

- ・平成23年9月～平成24年3月  
観光庁との共同プロジェクト「観光立国・日本 京都拠点」の一事業として、京都市内の宿泊施設を対象に実証実験を実施。
- ・平成24年4月～  
上記実証実験を京都市及び（公財）京都文化交流コンベンションビューローが引き継ぎ、京都市交通局施設にも対象を拡大して実施。
- ・平成25年5月～  
大津市，奈良市との共同運用開始。大津市，奈良市内の宿泊施設等にも対象を拡大して実施。
- ・平成26年5月～  
対応言語数を，これまでの英語，中国語，韓国語・朝鮮語に，スペイン語，ポルトガル語を加えた5言語に拡充するとともに，新たなサービスとしてメール翻訳を開始。
- ・平成26年8月～  
京都府下の宿泊施設にも対象を拡大。

#### (参考2) 京都市における119番通報等における多言語通訳体制の整備

京都市消防局では，平成25年10月から，119番通報や災害現場の対応を円滑に行うため，3者間通話機能等を利用した電話同時通訳サービスを用いた5言語による通信体制を整備。（英語，中国語，韓国・朝鮮語，スペイン語，ポルトガル語）