

利用料金

月額 500 円

利用者募集中！

言葉の壁を越えた
安心のおもてなし

MULTIPLE LANGUAGES

多言語コールセンター

神奈川県では、外国人観光客の受入環境の向上を図るため、コールセンターのオペレーターが8言語で通訳を行う電話通訳サービスを提供しています。

県内の宿泊施設や飲食店等の従業員と、言語の異なる外国人観光客との円滑なコミュニケーションを支援します。

利用を希望される事業者を募集していますので、是非ご参加ください！

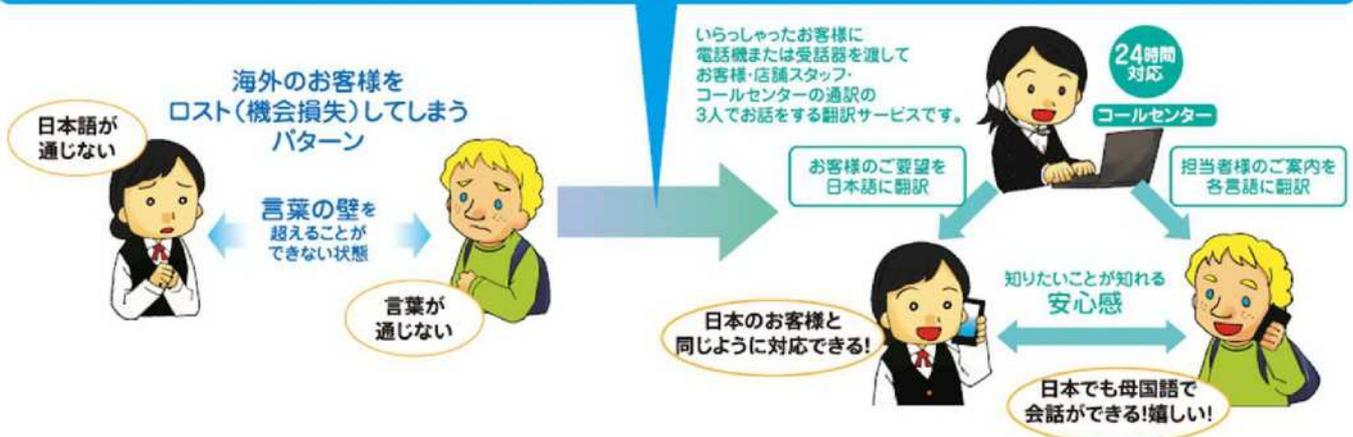
こんなときに利用できます！

- ・お客様に外国語で話しかけられているけれど、内容が分からない
- ・外国人のお客様にお風呂の入り方やメニューの内容、料金などを説明したい
- ・外国人のお客様に近くの観光スポットやおいしい食べ物を紹介したい
- ・体調の悪そうな外国人のお客様の対応がしたい
- ・・・など

外国人のお客様との日常的な会話のほか、

トラブル時（体調が悪い、予約内容と違う等）の会話も通訳できます。

こんなとき、コミュニケーションが取れるようにサポートするのが電話通訳サービスです。



多言語コールセンターの概要

(1) サービス提供方法・期間

お申込後、コールセンターより、お申込書記載の所在地あてに、利用方法の資料が郵送で届きます。
2020年3月31日（火曜日）24時までご利用できます。

※ 24時間対応。ただし、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ロシア語、ベトナム語については平日9時～18時までの対応。

(2) 対象言語

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、ロシア語、ベトナム語の8言語

(3) 利用料金

月額 500円

※ ご利用頻度に関わらず定額とします。ただし、利用者とコールセンター間の通話料金は利用者の負担となります。

(4) 利用方法

従業員と外国人観光客が対面で会話をしている際に、従業員よりコールセンターに電話をかけて、受話器を交互に受け渡すことで、コールセンターのオペレーターを介して会話する3者間通話です。

また、事業者及び外国人観光客の電話機が3者間通話に対応している場合には、受話器を受け渡さずに3者間通話が可能です。

※ 外国人観光客からのメールを通訳・翻訳することはできません。

募集内容

(1) 対象

県内の宿泊施設、飲食店、観光案内所、小売店、交通事業者等、外国人観光客を直接対応する方。
ただし、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第6項に掲げる「店舗型性風俗特殊営業」を行っている施設及びこれに類する施設は対象外。

(2) 申込方法

利用申込書に必要事項をご記入のうえ、メール又はFAXで事務局あてに送付してください。
郵送で御利用方法などの資料をお送りします。

多言語コールセンターサービスの申込み・利用方法に関する問合せ

神奈川県多言語コールセンター事務局（平日9：00～18：00）
〒171-0033 東京都豊島区高田3-37-10 株式会社テレコメディア内
電話：03-5952-2653 FAX：03-5952-2200

事業に関する問合せ

神奈川県 国際文化観光局 観光部 国際観光課 受入対策グループ 黒田
電話：045-285-0813（直通）