



# 多言語電話通訳サービスのご案内

2018年4月

一般社団法人東北観光推進機構

## 外国人旅行者の旅行中困ったこと

### 【訪日外国人旅行者が日本滞在中に感じた不便な点】

- 第1位 無料公衆無線LAN環境(構成比:36.7%＊)
- 第2位 コミュニケーション(24.0%)
- 第3位 目的地までの公共交通の経路情報の入手(20.0%)
- 第4位 交通機関の利用(17.1%)
- 第5位 両替・クレジットカード利用(16.1%)
- 第6位 飲食店情報の入手(11.5%)
- 第7位 公共交通の乗り場情報の入手(10.2%)
- 第8位 地図、パンフレット(多言語)が少ない(9.8%)
- 第9位 割引チケット・フリー切符の情報の入手(9.4%)
- 第10位 飲食店の予約(6.5%)

＊構成比は、コメント総数(479件)に占める割合。調査は選択式(複数回答可)。

出典:「外国人旅行者の日本の受入環境に対する不便・不満」上位10位  
(観光庁)

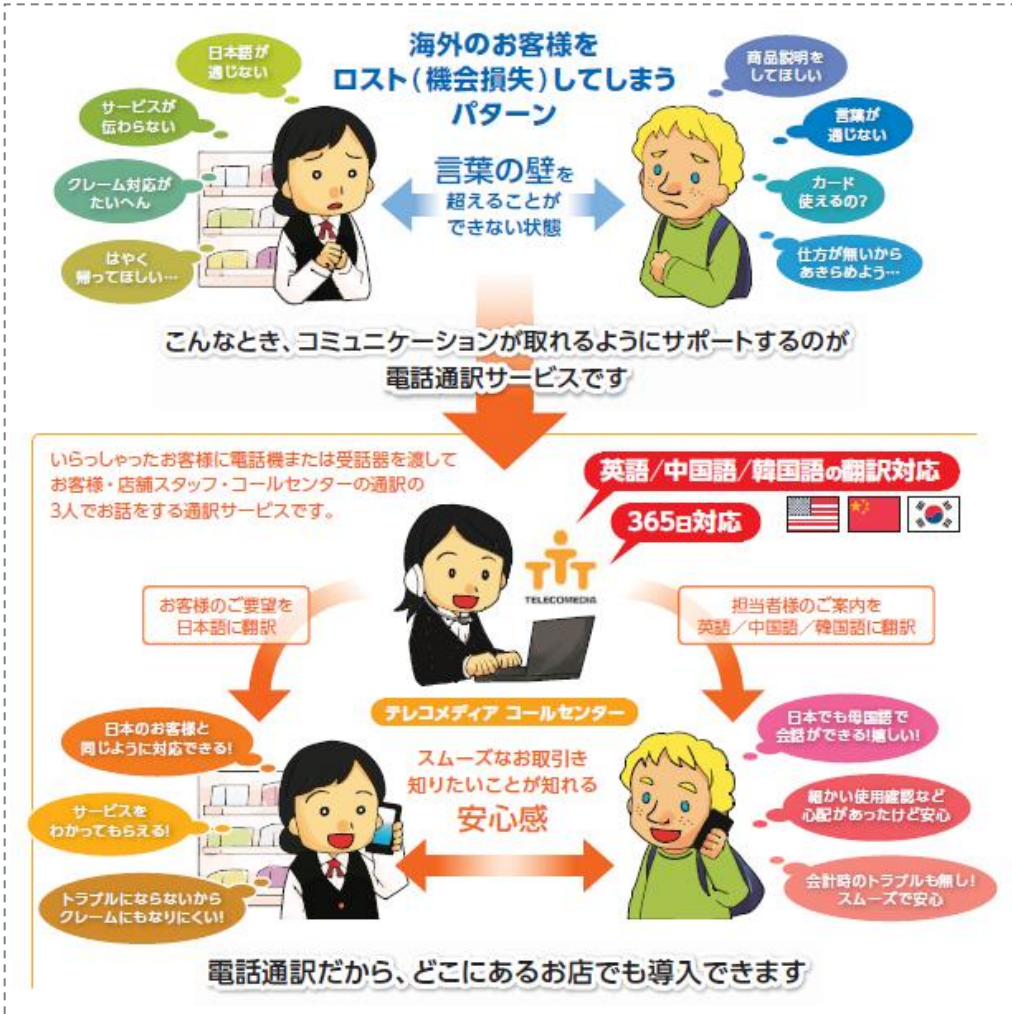
➡ 外国人旅行者の言語による不便さを解消することにより、満足度の向上・快適な滞在を実現いたします。

# 多言語電話通訳サービスの概要

## お電話1本で通訳サービスをご提供

### ■ 多言語電話通訳サービスイメージ

電話通訳専用ダイヤルにご連絡いただくと、電話機越しにご担当者と外国人の方とで、円滑なコミュニケーションをとることができます。



### 対象

東北7県(宮城県・岩手県・青森県・福島県・秋田県・山形県・新潟県)東北観光推進機構の会員及び当機構が特に必要を認める事業者  
※大型商業施設(大手企業に属する商業施設等)、百貨店は対象外

### 利用言語

英語・中国語・韓国語



中国語



韓国語



英語

### 利用期間

平成28年8月1日～

### 利用可能時間

期間内24時間対応

### 利用料金

無料

(ただし、利用者と通訳コールセンター間の通話料金は利用者の負担)

### 備考

- 登録事業者様以外からの通訳依頼は致しかねます。
- 登録事業者以外への方に電話番号はお伝えしないで下さい。

# ご利用の際のサポートツールおよび留意事項

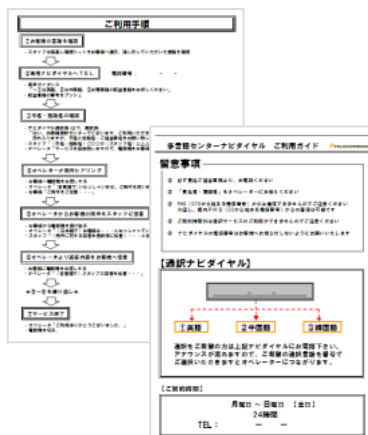
## ■ サポートツール

### ▼ 導入周知ステッカー



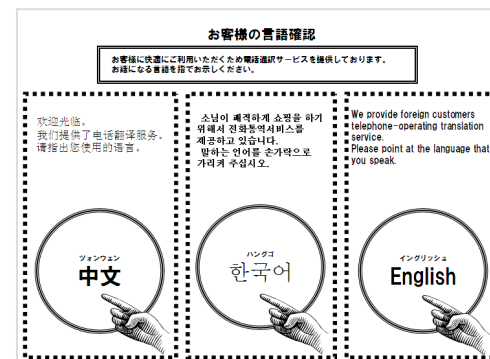
お客様にサービスを  
周知するためのステッカー

### ▼ ご利用ガイド



従業員がサービスを  
利用するための手順書

### ▼ 言語確認シート



お客様の利用言語を  
確認する為のシート

## ■ 利用に際する留意事項

1. **必ずお申込みいただいている登録事業者様から、お電話ください。**  
※申込事業者様以外からはご利用はできませんのでご注意ください。
2. **ご利用の際は、以下をオペレーターにお伝えください。**
  - ① 東北観光推進機構
  - ② 県名
  - ③ 利用施設名を**通訳オペレーター（通訳係）**にお伝えください。
3. **多言語コールセンターの電話番号はお客様へお知らせしないようお願いいたします。**

# 多言語電話通訳サービス利用の流れ

## 登録

- 利用を希望する場合は東北観光推進機構までご連絡ください。
- 担当: 東北観光推進機構事業推進部 佐藤(亮)
- TEL:022-721-1291 FAX:022-721-1293
- E-mail:r-sato@tohokutourism.jp

## 資料送付

- 登録された利用事業者へ資料(利用ガイド・指差し確認シート等)を送付

## 利用開始

- 登録された利用希望者へ多言語電話通訳サービスの提供開始