

平成 27 年度外国人観光客受入体制強化事業

「多言語情報発信・受入サポート事業」

委託業務仕様書 別紙

9.成果品（2）ア（ウ）参照

1. 事業概要

（1）委託業務の概要

ア 委託業務の名称

イ 業務期間

ウ 業務目的

（2）委託業務の内容

ア 通訳業務に特化した電話、Skype 対応と関連するコールシステム構築

イ メール翻訳対応業務

ウ その他 OCVB が指示する翻訳対応業務

エ 顧客管理システム構築

2. 外国人観光客向け多言語コンタクトセンター三者間通話通訳サービス運営実績

（1）体制構築

ア 体制図

イ シフト体制

ウ 研修実施の実績

（2）対応実績

ア 対応件数 総数

（ア）言語別 対応件数推移

（イ）言語別 対応件数割合

イ 対応件数 問合せツール別

（ア）電話

（イ）Skype

（ウ）メール

ウ 問合せツール：電話 対応件数

（ア）言語別対応件数推移

（イ）言語別対応件数割合

（ウ）言語別ユーザー別対応件数割合

（エ）言語別時間帯別対応件数推移

（オ）言語別時間帯別対応件数月別詳細

- (カ) カテゴリ別対応件数推移
- (キ) カテゴリ別対応件数割合
- (ク) 言語別カテゴリ別対応件数割合
- (ケ) 言語別カテゴリ詳細別対応件数月別詳細
- エ 問い合わせツール：電話 平均対応時間
- (ア) 言語別平均対応時間推移
- (3) 台風・災害時の対応実績
 - ア 台風●●号
 - (ア) 台風の概況
 - (イ) 日別言語別対応件数
 - (ウ) 日別カテゴリ別対応件数
 - (エ) 問合せ内容
 - イ 台風●●号
 - 以下同文
- (4) その他宣伝広報に関わる翻訳対応

3. 事業の成果

- (1) コールセンター運営
- (2) アンケート結果

4. 資料集

- (1) コールセンター問合せ内容
 - ア 問合せ内容（旅行者・英語）
 - イ 問合せ内容（旅行者・中国語）
 - ウ 問合せ内容（旅行者・韓国語）
 - エ 問合せ内容（海外在住者）
 - オ 問合せ内容（観光事業者）
 - カ 問合せ内容（病院・警察・消防）
 - キ 問合せ内容（トラブル内容）