

コロナ禍における 多言語コールセンターサービスについて

2020年12月23日

ランゲージワン株式会社
カブレホス セサル

自己紹介

自己紹介

名前 : カブレホス セサル
出身 : ペルー (南米)
母語 : スペイン語
第2言語 : 日本語
第3言語 : ポルトガル語
所属 : ランゲージワン株式会社
職業 : 通訳者、営業
在日年数 : 30年
通訳経験年数 : 29年

ランゲージワンの通訳実績

救急（110番、119番）

医療現場

コロナ相談窓口

保健所

ハローワーク

法律相談

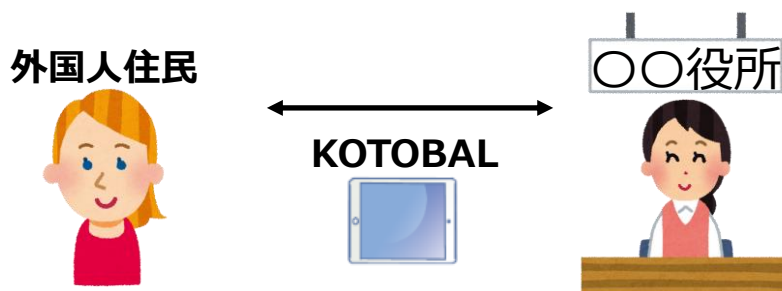
自治体

災害 など

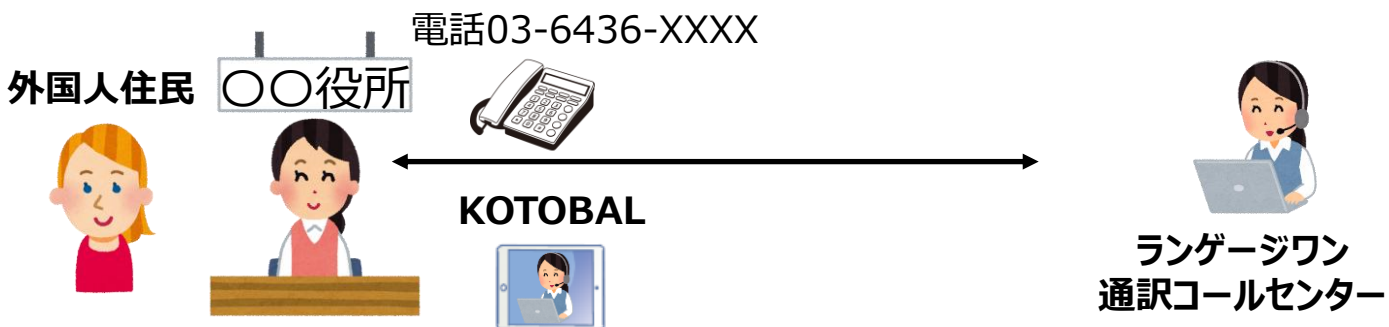
多言語通訳 コールセンターとは

ランゲージワンで提供している基本サービス

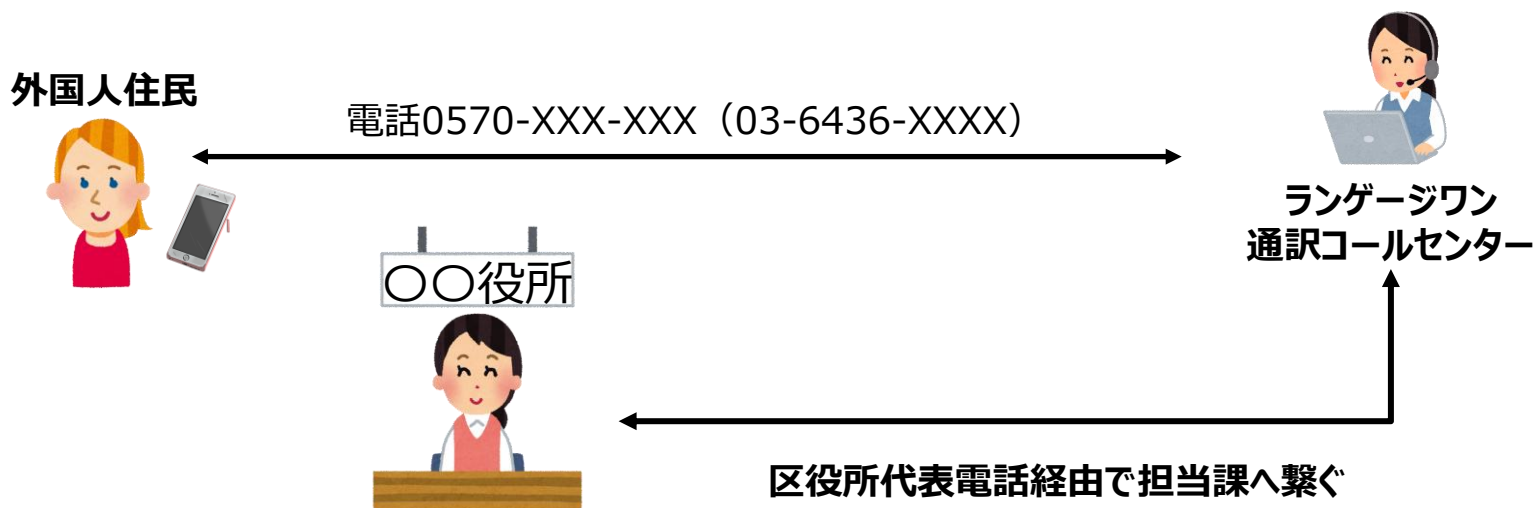
1 庁舎内でタブレットによる自動翻訳の通訳サービス



2 二拠点三者間電話及び映像通訳サービス



3 三拠点三者間電話通訳サービス



コロナ禍での 通訳案件の状況

コロナによる影響：訪日インバウンド激減

観光

ショッピング

鉄道

ホテル

空港カウンター など

コロナによる影響：新しい需要

特定定額給付金

コロナ相談窓口

国際交流協会翻訳

ハローワークでの相談

保健所

自治体電話通訳 + タブレット

新規案件で発生した 外国人対応

コロナ相談窓口

- ① コロナらしき症状の際のPCR検査の場所を知りたい。
- ② 帰国、海外出張のためのPCR検査をしたい。
- ③ 職場、学校でコロナ感染が発覚した際の手順を知りたい。
- ④ 具体的な相談ができる窓口の電話番号がわからない。

外国人が混乱した事例 1

コロナ相談窓口の症状を確認した際に熱があるかを確認する。
37.5度が3日間継続した場合、病院、保健所を案内する。
※熱があるかないかで切り分けをする

37.2度が3日間続いた濃厚接触者だったが、病院を案内された。
本人は病院へ行って良いかを確認した。
※自経験をSNSに投稿

外国人が混乱した事例 2

コロナ感染の症状があり、病院から保健所に連絡。
本人には保健所から連絡が入った。

具体的な症状について確認があったが、
日本語が不自由であるため、全てをうまく伝えられなかった。

保健所から再度連絡すると言われたが、連絡が来なかった。

※保健所職員との意思疎通は？

外国人が混乱した事例 3

職場で感染が発覚した。感染者ととても仲がいい。
濃厚接触者だったので、感染している可能性がある。

PCR検査をすぐに受けたほうが良いと思ったが、
相談先がわからない。

友達よりいろんな電話番号をもらったが、
どこに連絡すればよいかわからない。

※連絡先の一覧がないことが不安につながった。

外国人が混乱した事例 4

コロナ感染の質問があったので、コロナ相談窓口に連絡した。

PCR検査を受けるための条件を確認したが、熱が基準になっていることから、無症状の場合、嗅覚・味覚障害の場合、どのようにPCR検査を受けられるか。

※海外と比べて受けられやすくしてほしいと希望がある。

緊急事態宣言中

外国人が集まった現場

サッカー大会



食事会



ダンスクラブ



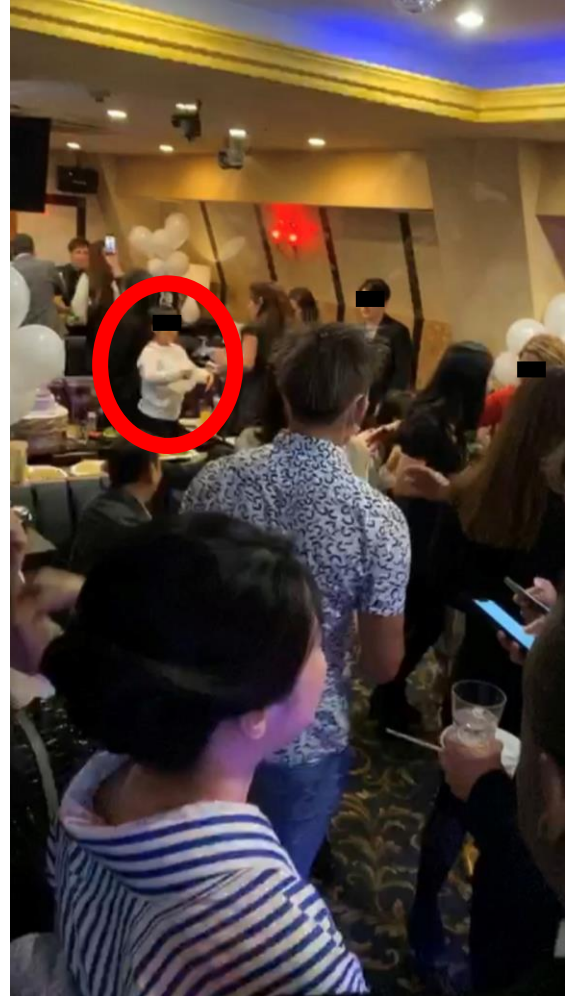
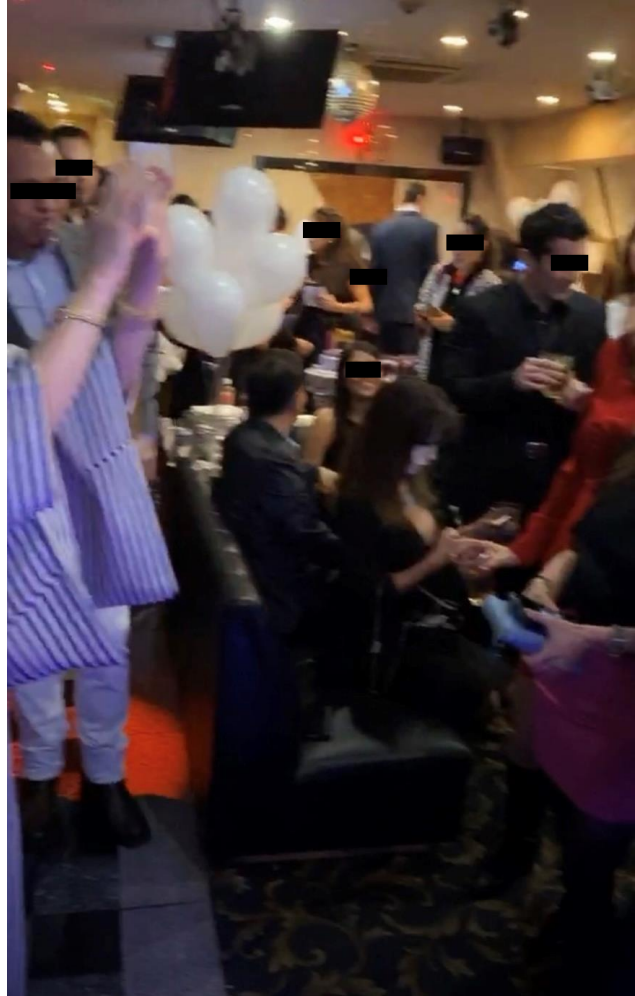
バーベキュー



**東京都で感染者が
500人以上の週**

外国人が集まった現場

11月28日（土） 東京都内某インターナショナルバー
※東京都感染者数：561人



原因

**日本の現状を母国語で在日外国人に届けないと
遠い世界の話であると錯覚する。**

对策

対策案

1. 在日外国人の統計を確認
2. どこまでの言語数で対応するか
3. 日本語案内と同時に外国版を作成
4. 広報活動
5. PDCAを回す

※PDCA＝「PLAN」「DO」「CHECK」「ACTION」

※地域の国際交流協会との連携がとても重要

※普段から外国人住民の状況を把握する

参考になるサイト

NHK WORLD JAPAN

複数言語のプロの翻訳者が集まっているので、
翻訳作業スピードと正確性は日本一

各コミュニティに届けられるエスニックメディアとの連携

翻訳はチェックが命

翻訳物のチェックは絶対に怠らないこと。

**リフレット、ポスター、等の印刷物の翻訳に係る際に
印刷前原本の確認も視野に入れること。**

ご清聴、誠にありがとうございました。

LanguageOne