

# 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

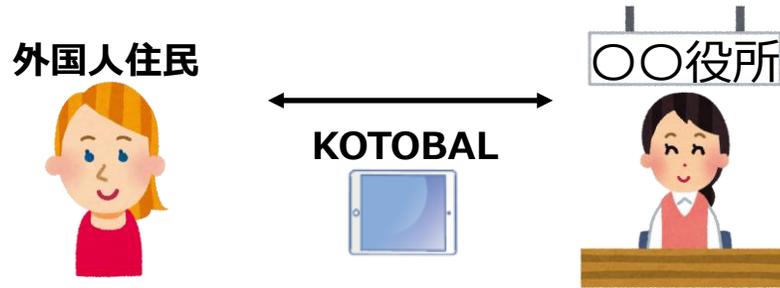
自治体

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

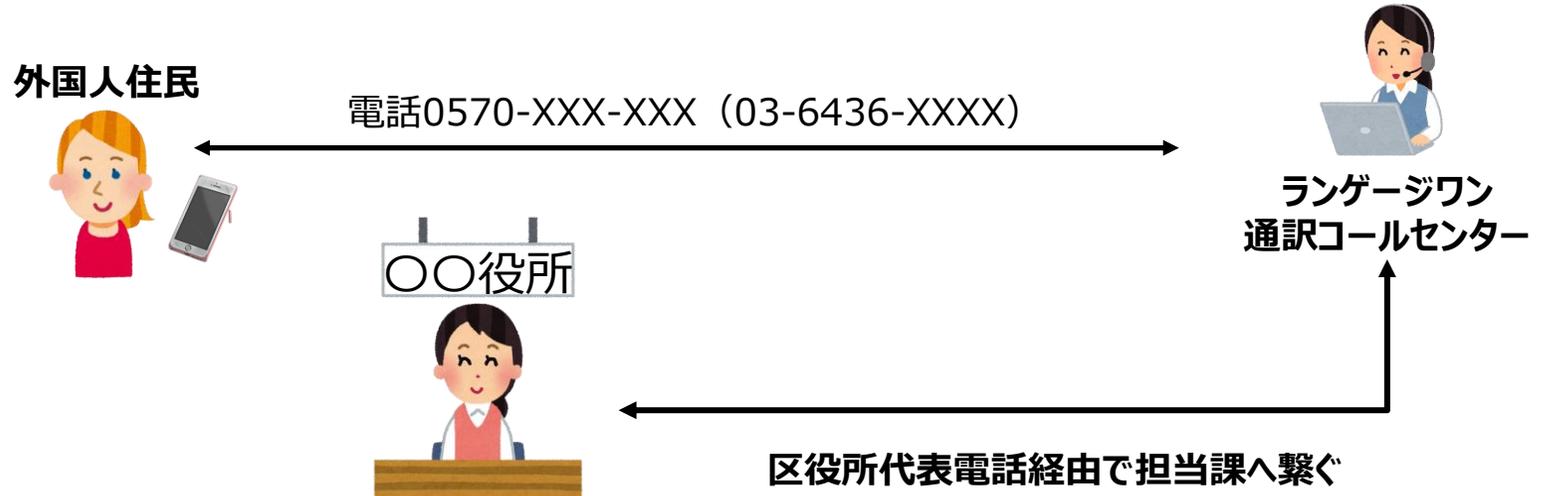
## 1 庁舎内でタブレットによる自動翻訳の通訳サービス



## 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



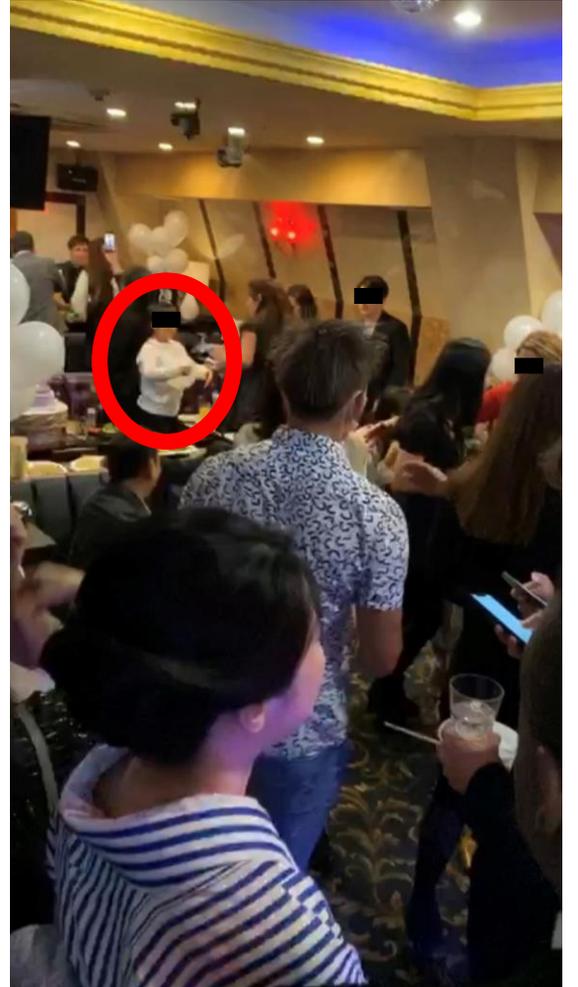
バーベキュー



**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*