

【オンラインセミナー：多言語対応推進フォーラム】 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

講師：ランゲージワン株式会社 カブレホス・セサル 氏

令和2年12月23日、一年延期となった東京2020大会の開催を見据え、withコロナ時代の多言語対応の取組を紹介する「多言語対応推進フォーラム」が開催されました。オンラインセミナーでは、医療機関や自治体窓口などで多言語対応サービスを提供するランゲージワン株式会社のカブレホス・セサル氏による、「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」と題した講演が行われ、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による、多言語コールセンターサービスを取り巻く状況の変化や、外国人対応の実情などが紹介されました。



多言語コールセンターサービスとは、日本語でのコミュニケーションに不安がある訪日外国人に対して、複数の言語に対応したオペレーターが電話や映像で通訳を行うサービスのことです。ランゲージワンでは、市役所などに来庁した外国人と窓口担当者との会話に電話で対応する二者通話での通訳サービスや、自治体に電話をかけた外国人と窓口担当者の会話に対応する三者通話での通訳サービスなどを提供しています。

コロナ禍においてインバウンドが大幅に減少したことで、訪日外国人が多数いたショッピングセンターや鉄道、ホテル、空港カウンターなどでの通訳の需要が激減しましたが、その一方で、「コロナ相談窓口」、「保健所」、「特定金額給付金」などコロナ関連分野において通訳サービスの需要は急増しています。

コロナによる影響：新しい需要

- 特定金額給付金
- 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

「コロナ相談窓口」に多数寄せられている外国人からの相談内容として、「コロナらしき症状があるので、PCR検査を受けられる場所を知りたい」、「帰国・海外出張のためのPCR検査をどこで受けられるのか知りたい」など、コロナ対応の相談先を知りたいという要望が多いことが挙げられました。また、「コロナらしき症状があり、保健所から症状を確認する電話があったが、日本語が不自由であるため正確に伝わらず、連絡も途絶えてしまった」など、外国人が不便を感じた具体的な事例も紹介され、コロナ対応における多言語対応の重要性が指摘されました。

さらに、令和2年4月に緊急事態宣言が発令された際、外国人がサッカー大会や食事会、ダンスパーティ、バーベキューなどのイベントに多数参加していたことを挙げ、情報発信を徹底することと「母国語で伝え実感を持ってもらう」ことが大切であると話しました。

外国人が集まった現場



セサル氏は行政機関や自治体向けに、外国人にコロナ関連の情報を伝えるための対策案も提示しました。まず、外国人の統計を取り、話されている言語を確認し、日本語案内と多く話されている言語で外国語版案内を作成することを挙げました。次に広報活動です。特に、外国人に情報が届くように地域の国際交流協会などが重要であると話しました。さらに、PDCAサイクル（PLAN：計画、DO：実行、CHECK：評価、ACTION：改善）により、継続的に情報発信をしていくことが大切であると意見を述べました。

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

(令和3年1月作成)

