

## 多言語電話通訳・簡易翻訳サービスを開始します

外国人観光客の受入に取り組んでいる又は取り組もうとしている県内事業者を対象として、外国人観光客の利便性・満足度が向上するように多言語による電話通訳・簡易翻訳サービスを導入します。

外国人観光客が周遊する際に、あらゆる場面で障害となる言葉の壁を解消し、受入環境の向上に努め、県内を訪問された外国人観光客の満足度を高めることにより、本県を再訪していただくことを目的としています。

### 「電話通訳」(計10言語)

- ・全日24時間対応：英語、中国語(北京語)、韓国語、スペイン語、ポルトガル語
- ・全日10時～18時対応：中国語(広東語)、フランス語、タイ語、ベトナム語
- ・平日10時～18時対応：ロシア語
- ・30件/月 利用可能 ※1件あたり5分

### 「簡易翻訳」(計10言語)

- ・電話通訳サービスと同言語
- ・10件/月 利用可能 ※1件あたり1言語、200文字又は100ワード
- ・3営業日に対応

### 「利用可能者」

- ・宿泊施設、免税店、観光施設及び観光案内所等の県内観光関係事業者

### 「負担金」

- ・1登録者あたり、年度末まで年間2,000円の負担金をお支払下さい。

### 「申込受付期間」

- ・平成28年8月5日～平成29年2月28日

### 「留意点」

- ・電話通訳・簡易翻訳については、日常会話程度を想定し、医療通訳や法律相談などの専門的な通訳・翻訳は対象外とします。
- ・通話に係る電話代は利用者負担とします。
- ・振込手数料は利用者負担とします。
- ・当サービス利用者は、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条第1項に規定する風俗営業又は同条第5項に規定する性風俗関連特殊営業を行う施設及びこれに類する施設を除きます。

担当課	観光交流課
担当者	小倉
電話番号	073-441-2787

# 多言語電話通訳サービス 簡易翻訳サービスのご案内



## 事業概要

●外国人観光客は観光施設スタッフとのコミュニケーションを必要としています

### 【電話通訳サービス（計10言語）】

- ・全日24時間対応：英語、中国語（北京語）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語
- ・全日10時～18時対応：中国語（広東語）、フランス語、タイ語、ベトナム語
- ・平日10時～18時対応：ロシア語
- ・30件/月 利用可能 ※1件あたり5分

### 【簡易翻訳サービス（計10言語）】

- ・電話通訳サービスと同言語
- ・10件/月 利用可能 ※1件あたり1言語、200文字又は100ワード
- ・3営業日で対応

### 【サービス利用可能者】

- ・宿泊施設、免税店、観光施設及び観光案内所等の県内観光関係事業者

### 【負担金】

- ・1登録者あたり、年間2,000円の負担金をお支払下さい。

### 【留意点】

- ・医療通訳及び法律相談などの利用は不可
- ・通話に係る電話代は利用者負担
- ・当サービス利用者は、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第1項に規定する風俗営業又は同条第5項に規定する性風俗関連特殊営業を行う施設及びこれに類する施設を除く

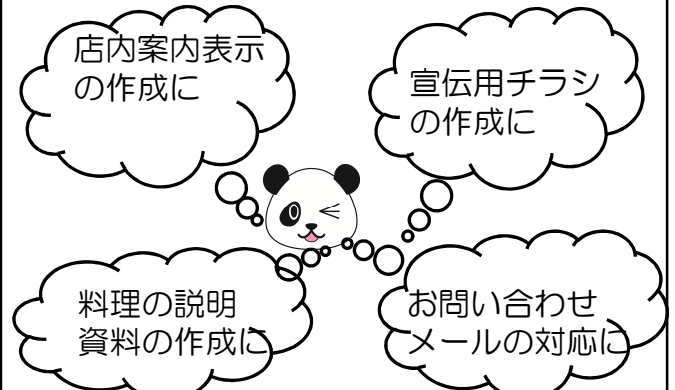


## 活用イメージ

### 電話通訳



### 簡易翻訳

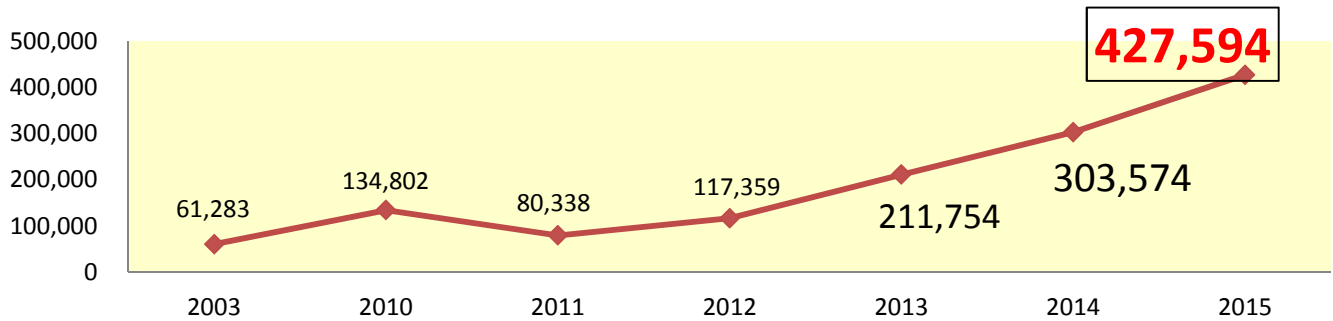


# 和歌山県



## 本県への外国人宿泊者数

- 2015年（平成27年）外国人宿泊者数 **史上最高の42万人台に！**  
2013年から**史上最高記録を更新中**
- 本サービスで、来県される国籍別外国人宿泊者数の**8割以上をカバー可能**



## 外国人が困ったこと

- 旅行中困ったこととしては「**無料公衆無線LAN環境**」が46.6%で最も多い。
- 次いで「**施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない**」が35.7%

旅行中困ったこと

困ったこと	割合
無料公衆無線LAN環境	46.6%
SIMカードの入手、利用手続	11.9%
ATMの利用	12.1%
両替	10.2%
クレジット/デビットカード利用	10.8%
多言語表示(観光案内版等)	20.2%
多言語地図、パンフレットの入手場所が少ない	18.8%
多言語で表示されている内容がわかりにくい	12.2%
施設等のスタッフとコミュニケーションがとれない(英語が通じない等)	35.7%
空港から目的地への交通アクセス手段	11.5%
公共交通の利用方法(乗換方法を含む)	14.8%
公共交通の乗り場情報(鉄道駅、バス)	10.8%
目的地までの公共交通の経路情報の入手	13.0%
割引チケット、企画乗車券の情報の入手	14.9%
割引チケット、企画乗車券の利用(利用出来る範囲、入手方法)	9.9%
飲食店、宿泊施設の情報の入手	8.0%
飲食店、宿泊施設の予約	7.5%
観光地におけるツアー、旅行商品の少なさ	3.5%
観光案内所の場所がわかりにくい	7.3%
外国語の通じる病院情報の入手	5.1%

※出典：「平成26年訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査結果」(観光庁) N=7,939