

## 令和 7 年度「コールセンターを活用した多言語通訳・翻訳サービス運用業務」仕様書

## 1 委託業務名

令和 7 年度「コールセンターを活用した多言語通訳・翻訳サービス運用業務」

## 2 目的

外国人観光客の多様化するニーズに的確に応え、本県での滞在日数及び旅行消費額の増加を図るためには、外国人観光客が旅行しやすい環境を整備する必要がある。

そのうち言語の問題は大きく、特に経営資源の少ない県内事業所等がこれら課題に個別に対応することは困難であることから、コールセンターを活用した多言語通訳サービスを提供することにより、外国人観光客の不便や障害、不安等を解消し、外国人観光客が快適に旅行を楽しめる環境の整備促進に努める。

## 3 委託期間

契約締結日から令和 8 年 3 月 31 日

## 4 委託業務の内容

## (1) 日本語文と外国語文の相互翻訳に関する業務

外国人観光客等に対応する県内各施設の表示やメニュー等の多言語化などを行うに当たり、日本語文を外国語文に、また、海外から県内事業所等に届いた外国語文を日本語文に翻訳する。

【利用条件】 1 事業者あたりひと月 2,000 文字程度

【納品時間目安】 48 時間以内(200 文字)

【対応言語】 英語、中国語（繁体字及び簡体字）、韓国語を必須とし、その他に対応可能な言語があれば提案すること

【想定件数】 利用件数：月 100 件以上

## (2) コールセンターを活用した通訳に関する業務

外国人観光客に対応する県内各施設や県内を訪れる外国人観光客等が、通訳を必要とする際、コールセンターを活用した多言語通訳サービスを実施する。

## ① 2 地点 3 者通訳

外国人観光客等と対面する場合に、電話、テレビ電話、スマートフォン・タブレット等を通して通訳対応を行う。なお、テレビ電話の利用の際には、同時接続数に制限を設けないこと。

## ② 3 地点 3 者通訳

外国人観光客等から連絡があった場合又は外国人観光客等に連絡を取りたい場合、コールセンターを通して 3 者間通話を行う。

【①、②の対応時間】 24 時間 \* 応答率 90%以上

【対応言語】英語、中国語（繁体字及び簡体字）、韓国語を必須とし、その他に対応可能な言語があれば提案すること

【①、②の想定利用時間】

利用時間：2地点3者通訳及び3地点3者通訳をそれぞれ月40時間以上

③ IP電話を活用した通訳

香川県公式観光サイト「うどん県旅ネット」上のバナーを活用し、スマートフォン等から、外国人観光客等が無料で利用できる電話（IP電話）通訳サービスを行う。

(3) 効率的なコールセンターの運営について

外国人観光客等から問い合わせの多い内容を集約した多言語指さし会話シートやコールセンター利用時の待ち時間を短縮するAI翻訳を導入し、サービス利用者へ案内することで効率的なコールセンターの運営に努めること。

(4) 実績報告について

実績報告として、毎月、次に掲げる資料を提出すること。

ア サービス利用者ごとの翻訳・通訳利用実績

イ サービス利用に係る内容分析（エリアごとの利用時間）

5 再委託の禁止について

(1) 受託者は、本業務の履行にあたり、業務の全部又は一部を第三者に再委託してはならない。ただし、受託者が、再委託しようとする業者の名称、業務の範囲、契約金額、理由、その他公益社団法人香川県観光協会（以下「協会」という。）が必要とする事項を協会に書面で申請し、協会の書面による承認を得たときは、この限りでない。

(2) 受託者は、(1)により、業務の一部を第三者に再委託するときは、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

6 その他

本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度協会と受託者が別途協議の上決定するものとする。