

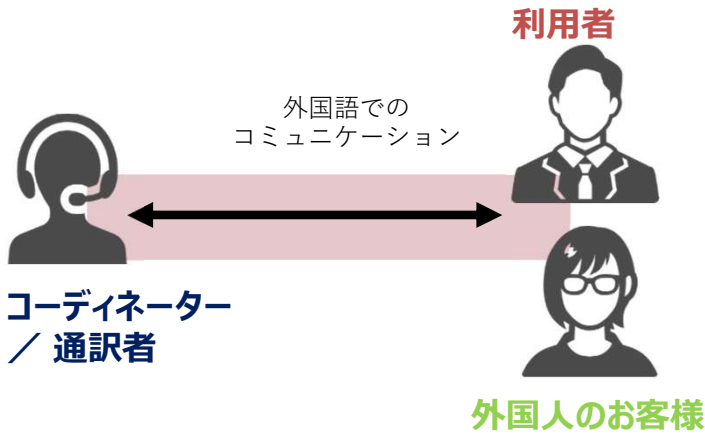
# 栃木県内観光関連事業者等向け

## 「栃木県多言語コールセンター」利用者募集

栃木県では、外国人観光客を受け入れる県内事業者等を対象に、多言語による電話通訳・簡易翻訳サービスを提供しています。（無料：通話料・通信料は利用者負担）

### 電話通訳サービス①（TEL：050 - 1720 - 4588）

◆外国人のお客様が施設等に直接来訪された場合（2地点での電話通訳）



【利用の流れ】

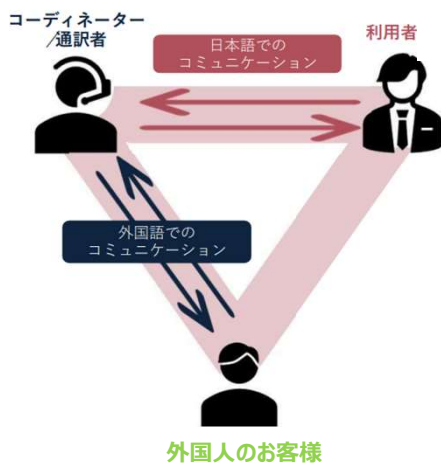
- ①利用者からコールセンターに電話
- ②利用希望の言語を伝える
- ③事務局にて通訳者を呼び出し、通訳開始

※インターネット電話を利用してお客様に発信する場合  
→ Wi-fi等のインターネット環境下であれば  
電話回線不要・電話代も発生しません。



### 電話通訳サービス②（TEL：050 - 1720 - 4588）

◆外国人のお客様からの電話で問合せがあった場合（3地点での電話通訳）



【利用の流れ】

- ①外国人のお客様から利用者に入電
- ②利用者からコールセンターに電話を転送
- ③利用希望の言語を伝える
- ④事務局にて通訳者を呼び出し、通訳開始

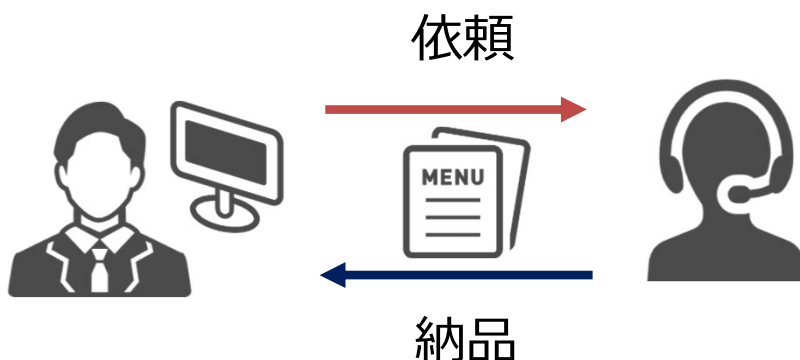
【注意事項】

- ①お客様からの入電をコールセンターに転送する場合  
➔ビジネスフォン（3者間通話機能を持つ電話）が必要です。
- ②インターネット電話を利用してお客様に発信する場合  
➔Wi-fi等のインターネット環境下であれば電話回線不要・電話代も発生しません。

3者間通話機能

➔通話中に新たに別の人を呼び出し、3人で同時に通話する機能のことです。

### 簡易翻訳サービス



【利用の流れ】

- ①翻訳したい内容を専用ウェブフォームから送信  
<https://forms.gle/zU9VcxzY4XfFTak9A>
- ②翻訳したテキストをご担当者様へ納品

日本語 ⇄ 外国語

## 想定利用シーン

言葉が分からず外国人観光客は敬遠していたけれど、通訳のおかげでスムーズにコミュニケーションが取れた！



飲食店舗様

チェックイン、チェックアウトの案内や施設利用のルール説明の翻訳が簡単にできたから他のお客様をお待たせしなくてすみそう！



宿泊施設様

こちらからの質問や注意事項も通訳してもらえるから医療機関も外国人観光客も双方が安心！



医療機関様

## 利用開始までの流れ ※利用には登録が必要です

専用ウェブフォームに必要事項を入力

<https://forms.gle/nGJRiK8agM5qWaes6>

お申込み

※ウェブフォームからのお申し込みが難しい場合は、下記のアドレスまでご連絡ください。申込書類を送付いたします。  
E-mail : tochigi-callcenter@mediphone.jp

お申込確認

利用開始

お申込み確認後、7営業日以内に利用開始日や多言語コールセンターの電話番号等をメールにて連絡いたします。

## 概要

対象者

栃木県内の観光関連施設、医療機関、その他外国人観光客が利用する施設等  
(利用には、事前の登録が必要です。)

対応言語

標準対応言語：17言語

(英語・中国語・ベトナム語・ロシア語・ポルトガル語・タイ語・スペイン語・韓国語・タガログ語・フランス語・モンゴル語・ヒンディー語・インドネシア語・ペルシャ語・ネパール語・ミャンマー語・広東語)

事前予約推奨言語：15言語

(アラビア語・ウルドゥー語・ラオス語・ベンガル語・台湾語・イタリア語・クメール語・ダリー語・マレー語・ドイツ語・パシュトー語・シンハラ語・トルコ語・タミル語・ウクライナ語)

対応時間

24時間365日

対応手段

2地点3者通話・3地点3者通訳サービス(電話回線・インターネット回線)、簡易翻訳サービス

利用料

無料(通話料や通信料は利用者の負担)

留意点

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

## お問い合わせ先

【運営事務局】  
メディフォン株式会社

TEL : 050-3172-8522  
Email : tochigi-callcenter@mediphone.jp

【委託者】  
栃木県 産業労働観光部 観光交流課  
観光地づくり担当

〒320-8501 宇都宮市埜田1-1-20 県庁舎本館6階  
TEL : 028-623-3210  
E-mail : kanko@pref.tochigi.lg.jp

