

多言語コールセンター運営事業

業務委託仕様書

1 目的

本県においては、今後愛知県内外で実施される世界的なイベントを契機とした外国人旅行者の更なる増加が見込まれており、多言語対応に関するニーズが高まっている。

そこで、外国人旅行者及び県内観光関係事業者等に対してコールセンターを活用した観光案内、多言語通訳・翻訳サービスを提供することで、外国人旅行者の快適な滞在や満足度向上を実現し、本県への更なる誘客や滞在日数、旅行消費額の増加を図る。

また、自然災害発生時や感染症流行時等の非常時における外国人旅行者への情報提供手段としても活用する。

2 業務内容

本県を訪れる外国人旅行者の満足度向上や快適な滞在を実現するため、外国人旅行者及び県内の宿泊施設・免税店・小売店・飲食店・観光関係施設・観光案内所等を対象とし、電話通訳サービス等の提供を行う24時間365日対応の愛知県多言語コールセンターを運営する。

(1) 愛知県多言語コールセンターの運営

ア サービス内容

① 電話案内サービス

- ・本県を訪れる外国人旅行者に対して、電話等により観光に関する簡単な案内サービスを提供すること。
- ・鉄道や宿泊、飲食店等の予約代行は行わないこと。
- ・外国人旅行者への案内は原則としてインターネット回線による通話とするが、災害時にインターネットに接続できない場合等を考慮し、電話回線も用意すること。

② 電話通訳サービス

- ・本県を訪れる外国人旅行者に対し、電話等を利用した通訳サービスを提供すること。
- ・県内の宿泊施設・免税店・小売店・飲食店・観光関係施設・観光案内所等のうち、県が別途定める利用条件を満たし、登録を行った施設（以下「利用登録施設」という。）に対し、外国人旅行者との接客時における電話等を利用した通訳サービスを提供すること。ただし、海外取引先との連絡等、外国人旅行者の快適な滞在や満足度向上の目的にそぐわない折衝は通訳対象外とする。
- ・利用登録施設が、電子機器を用いて映像による通訳サービスを受けられる環境にある場合は、テレビ電話を介した通訳サービスを提供すること。

③ 翻訳サービス

- ・利用登録施設に対し、外国語による施設内表示やメニュー表示、外国人旅行者からの電子メール等での問合せ等に対する翻訳サービスを提供すること。ただし、Webサイトやチラシ等広告宣伝用の媒体、鉄道や宿泊、飲食店等の予約代行、契約書や診断書等専門的知識を要する書類、法的書類等は翻訳対象外とする。
- ・翻訳対象となる原稿は1施設につき1か月10件までとし、原稿1件当たりの文字数は日本語換算で200文字程度とすること。

④ その他

- ・電話不通時等の代替策として、新たな利用登録施設に対し、2（1）ウ②に記載のある言語ごとの指差し会話シートを提供すること。指差し会話シートのデータは県から提供するが、内容に修正が必要になった場合は改訂し、全ての利用登録施設に再度送付すること。

イ 対象

- ・本県を訪れる（予定も含む）外国人旅行者
- ・利用登録施設（2026年1月31日現在 549者）

ウ 対応言語

① 電話案内サービス及び電話通訳サービス

- ・英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語

② 翻訳サービス

- ・英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語、タイ語、ベトナム語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語
- ・その他、予算の上限内において、対応可能な言語がある場合は提案すること。

エ 対応時間

- ・コールセンター運営は、原則として24時間365日の対応とする。英語、中国語、韓国語は24時間の運用とし、その他の言語については、対応可能な時間を提案すること。
- ・予算の上限内において、ウで記載する9言語以外に対応できる言語がある場合、その言語についても対応可能な時間を提案すること。

オ 受電率

- ・受電率は原則90%以上を確保すること。ただし、受電率が達成できない時間帯がある場合は、その時間帯と、利用者への代替手段の案内等、対応方法を具体的に記載すること。
- ・受電率とは、コールセンターに問合せのあった電話のうち、利用者が通訳等を希望した電話で、対応した件数（対応不要の問合せも対応件数とみなす）の率のことである。オペレーターが別件対応中で利用者に対応できなかった場合は受電したというカウントにはならない。ただし、設定したチャンネル数を超える電話が同時にかかってきた際の不通の電話は受電率の計算本数から除くものとする。
- ・設定したチャンネル数を超える着信があった場合は音声案内を流すなど、不通となるよう利用者に配慮すること。

カ 業務実施体制

- ・業務実施に必要な人員を手配し、必要に応じて業務に係る研修等を実施すること。
- ・個人情報・機密情報の取扱に細心の注意を図ることとし、オペレーションセンターへの入退室等の管理を始めとする情報セキュリティ体制を構築すること。

キ 利用登録

- ・宿泊施設・免税店・小売店・飲食店・観光関係施設・観光案内所等からの利用登録の受付及び登録並びに登録情報の適切な管理に係る事務を行うこと。利用登録の受付は基本的にはメールとし、メールが困難な場合は郵送でも受付をすること。

ク 利用の手引き等

- ・新たな利用登録施設に対し、利用の手引き等の資料を送付すること。資料のデータは県から提供するが、内容に修正が必要になった場合は改訂し、全ての利用登録施設に再度送付すること。

ケ 利用登録施設へのアンケート・ヒアリング

- ・当事業の効果測定及び当事業における課題抽出を目的に、利用登録施設にアンケートやヒアリングを2回以上実施すること。
- ・アンケートやヒアリングの様式や内容等については事前に作成し、県に確認すること。
- ・実施時期は、事前に県に確認すること。

コ 非常時の対応・バックアップ体制の構築

- ・災害発生や新型コロナウイルス感染症によるクラスター発生等非常時においても、24時間365日対応の電話通訳サービス、電話案内サービスを提供し、コールセンターの拠点が被災した場合に備えたバックアップ体制を構築すること。また、県と対応を協議し、県から指示された内容はコールセンター及びバックアップセンター内に速やかに周知し、対応を徹底すること。さらに、県から要請があった場合は、非常時の対応状況について報告すること。
- ・非常時において県から特に要請があるときは、利用登録施設以外や外国人旅行者以外の外国人についても電話通訳サービスを無償で提供すること。

(2) 外国人旅行者へのサービスの周知

- ・外国人旅行者が利用登録施設を訪れた際、当該施設で愛知県多言語コールセンターが利用できることを周知するため、施設の入り口等に貼り付けるステッカーを印刷し、新たな利用登録施設に対し送付すること。ステッカーのデータは県から提供するが、修正の必要が生じた場合はデータを修正すること。
- ・既存の名刺サイズのチラシを、50か所以上の県内宿泊施設や観光関連施設等に配布すること。内容の修正の必要が生じた場合は、県から提供するデータを修正し、印刷すること。なお、チラシの配布先は、ホテルや空港等、外国人旅行者が多く訪れる予想される場所とし、県と協議の上決定すること。

(3) 利用登録施設の増加に向けた効果的な広報活動の実施

- ・2026年4月1日から2027年3月31までの、利用登録施設の増加数の目標値を設定し、その目標値を達成するために実施する、広報活動の具体的な内容を提案すること。なお、実施する広報活動の内容に応じて、資料の作成等の準備を行い、事前に県の確認を得ること。
- ・必要に応じて募集チラシを印刷し、配布すること。データは県から提供するが、修正の必要が生じた場合はデータを修正すること。

(4) 利用登録施設向けの説明会の開催

- ・利用登録施設に対し、サービス内容や利用方法等についての説明会を1回以上実施すること。
- ・説明会で使用する資料を作成し、事前に県に提出すること。
- ・開催方法はオンラインでも可とする。
- ・オフラインで開催する場合は、説明会会場の手配や当日の会場の設営等、開催に伴う

準備を円滑に行うこと。なお、説明会会場は県と協議の上決定すること。

(5) その他、業務上必要な一切の業務

3 成果物の提出

次の報告書及び成果物を提出すること。

(1) 月次報告書

- ・毎月15日までに、前月分のサービスの利用状況（案内・通訳・翻訳の内容等を含む）、利用登録施設数、実施したアンケートやヒアリング、広報活動の内容等について、エクセル等に整理して提出すること。ただし、3月分は2027年3月31日までに提出すること。
- ・案内・通訳サービスについては、「入電時刻」「利用施設名」「言語」「案内・通訳の分類」「案内・通訳の内容」「外国人旅行者の目的地」等を記載すること。
- ・翻訳サービスについては、「依頼日」「返信日」「利用施設名」「言語」「文字数」「件数」「翻訳の分類」「主な翻訳内容」等を記載すること。

(2) 完了報告

- ・次の内容を含めた業務全体の実績をまとめ、日本産業規格A4判で2部作成し、当該報告書のデータとあわせて、2027年3月31日までに提出すること。なお、提出された報告書は県確認後、県の観光施策や利用登録者の事業運営に活用することを前提とする。
 - a 作業工程表
 - b 業務実施体制
 - c 利用者の募集方法・説明会の開催状況及び結果
 - d 受託期間全体のサービスの利用状況（案内・通訳・翻訳の内容等を含む）、利用登録施設数、実施したアンケートやヒアリング内容の集計・分析結果
 - e 業務実施結果を踏まえた所見や今後の課題

(3) 利用の手引き、ステッカー、チラシ等のデータ

- ・県から提供したデータを修正した場合は、再編集可能なデーター式をその都度提出すること。

4 留意事項

- (1) 業務内容については、本仕様書及び企画提案書によること。
- (2) 本業務は、企画競争型随意契約であるため、企画提案の内容を遵守し、進捗状況、今後の進め方等を逐次報告するほか、委託業務の実施に当たって、事前に県と十分協議を行うこと。
- (3) 本仕様書に特に記載のあるものを除き、委託業務を遂行する上で必要となる一切の経費は、本契約に含むものとし、受託者が負担すること。
- (4) 委託業務の実施に当たり、使用する図表やデータ、画像、映像等の著作権・使用権等の権利については、受託者において、使用許可等を得ること（県が提供するものを除く。）。なお、これらを怠ったことにより著作権等の権利を侵害したときは、受託者は、その一切の責任を負うこと。
- (5) 委託業務の実施に当たり、障害や事故等の問題が発生したときは、県に遅滞なく報告するとともに、速やかに誠実な対応を行うこと。

- (6) 受託者は、本業務に係る会計帳簿及び証拠書類について、本業務の終了した年度の翌年度から起算して5年間、県の求めに応じていつでも閲覧に供することができるよう保存すること。
- (7) 本業務の履行に必要な経費のうち、外国人旅行者への電話回線を通じた電話案内サービス・電話通訳サービス及び、利用登録施設への電話通訳サービスの利用時に発生する一切の費用は受託者の負担とする（利用者からコールセンターへの架電により発生する通話料金を除く）。
- (8) 本事業を翌年度以降も実施する場合において、受託期間終了後に受託者が変更となる可能性がある。受託者の変更時においては、引継書を作成する等、新たな受託者と十分に引継業務を行い当該業務に支障を来たすことのないよう対処すること。なお、引継業務の中で追加の経費が発生する場合は、受託者が負担すること。また、引継終了後は所有している一切のデータ及び紙資料を廃棄し、その旨を県に文書で報告すること。