

# 「ふくおかよかとこコールセンター」概要

福岡県では、外国人観光客と県内の旅館・ホテルや観光案内所が円滑なコミュニケーションを図ることができるよう、6月10日(土)から電話通訳サービス「ふくおかよかとこコールセンター」を開設しました。

- 1 対応言語 14言語  
英語・韓国語・中国語・タイ語・ベトナム語・インドネシア語・ネパール語・タガログ語  
ポルトガル語・スペイン語・フランス語・ドイツ語・イタリア語・ロシア語
- 2 利用時間 全言語24時間、365日
- 3 利用対象者 県内宿泊施設(旅館・ホテル等)及び観光案内所
- 4 利用者負担 コールセンターまでの通話料のみ(通訳料は無料)
- 5 通訳形式 A) 目の前の外国人客とのコミュニケーションサポート 2地点三者通訳  
B) 離れた場所の外国人客とのコミュニケーションサポート 3地点三者通訳  
  - 3地点三者通訳は下記の2パターンがあります。
    - ① アウトバウンドコール 外国人客へ発信したい場合
    - ② インバウンドコール 外国人客から受信したい場合

6 コールセンター電話番号

# 092-687-4961

## 「ふくおかよかとこコールセンター」利用例

### A) 2地点三者通訳



外国人客 宿泊施設・観光案内所の方

コールセンター

Step1.	目の前の外国人客とのコミュニケーションに困ったらコールセンターへ発信。
Step2.	コールセンタースタッフに言語(国籍)をお伝えください。 ➢ 言語(国籍)不明の場合は、「言語は判らない」とコールセンタースタッフにお伝えください。コールセンタースタッフが確認します。
Step3.	通訳言語スタッフに替りましたら、用件をお伝えください。
Step4.	コールセンタースタッフがリードいたしますので受話器の受け渡しで通訳を進めます。

## B)-① 3地点三者通訳・・・アウトバウンドコール



宿泊施設・観光案内所の方

コールセンター

外国人客

Step1.	国内外の外国人客へ連絡をしたい場合、コールセンターへ発信。
Step2.	コールセンタースタッフに外国人客の国籍、若しくは電話番号をお伝えください。
Step3.	通訳言語スタッフに替りましたら、外国人客の氏名及び簡単な用件をお伝えください。
Step4.	コールセンタースタッフが外国人客へ三者通話発信します。 ➤ この間県内事業者の電話には保留音が流れます。 ➤ 外国人客への発信が <b>国際電話でも通話料はコールセンターが負担</b> します。
Step5.	外国人客に繋がったら、県内事業者側の保留音が解除され、三者通話が開始します。 ➤ 三者通話は、県内事業者の声が外国人へも聞こえていますし、県内事業者の声も外国人に聞こえています。

## B)-② 3地点三者通訳・・・インバウンドコール



宿泊施設・観光案内所の方

コールセンター

外国人客

### 【事前準備】

- i. 多言語版広報物(HP・パンフレット・チラシなど)や各種E-Mailなどにコールセンターの電話番号を掲載
- ii. 電話番号 **+81-92-687-4961**

\* 国内から発信 092-687-4961

インバウンドコールは、これまで不可能だった外国人客からの直接入電(問合せ・予約など)を可能にします。