

業務仕様書

1 件名

令和6年度通訳コールセンター運営委託業務

2 発注者

愛媛県国際観光テーマ地区推進協議会（以下「協議会」という。）

3 委託期間

契約締結の日から令和7年3月31日まで

4 業務目的

本県を訪問する外国人観光客と、本県のホテル・旅館、飲食店、土産物店等（以下「観光団体」という）との間の言語の障壁を解消することによりホスピタリティ向上及び受入環境整備を図り、本県への誘客を促進する。

5 業務の内容

(1) コールセンターによる通訳業務

外国人観光客等が観光団体を訪れた際、日本語によるコミュニケーションが不可能なため通訳が必要となった場合に、コールセンターによる多言語通訳サービスを提供する。

ア 対応言語

英語、中国語（普通話）及び韓国語（以下「必須言語」という）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。また、言語ごとの同時接続回線数を提案書に記載すること。

イ 対応時間

原則24時間対応とするが、必須言語以外については対応時間を限定してよい。応答率は90%以上を確保すること。

ウ 通話方式

2地点3者通話及び3地点3者通話に対応すること。

なお、サービス利用者がコールセンターにアクセスするための費用は利用者負担とし、委託料に含めないこと。

エ 想定件数

2地点3者通話、3地点3者通話及びIP電話による通話 それぞれ月20件以上

(2) 簡易翻訳業務

観光団体における案内表示やメニュー等の多言語化を行うため、日本語文の外国語への翻訳サービスを提供する。また、必要に応じ、外国語文の日本語への翻訳にも対応する。

ア 対応言語

英語、中国語（簡体字及び繁体字）、韓国語、ベトナム語、スペイン語及びフランス語を必須とし、その他に対応可能な言語があれば提案すること。また、翻訳のチェック体制についても、提案書に記載すること。

イ 利用条件

1件あたり日本語で400文字程度とする。

ウ 想定件数

月30件以上

(3) 実績報告

サービス利用状況について、1件ごとに日時、施設名、言語、内容等を記録し、月ごとに取りまとめて報告する。なお、報告事項には以下の点を含めること。

- ・サービス利用者ごとの通訳・翻訳利用実績
- ・サービス利用に係る内容分析（エリアごとの利用件数・時間、主な問合せ内容など）

(4) サービス利用者の募集

外国人観光客や観光団体にサービスの周知を図るとともに、サービス利用者の募集を行い、その拡大に努める。周知活動は令和6年4月以降7月までに実施することとし、具体的な実施方法や利活用ツール等について提案すること。

(5) その他

- ・本仕様に定めのない事項であっても、業務目的を達成するために、より良い提案があれば予算額の範囲内で提案すること。
- ・コールセンターのシステムの故障や、利用者からのクレームなど、トラブルが発生した時の対応策や、トラブルを最小限に抑える施策を講じること。

6 その他

- (1) 本業務の再委託は原則認めない。ただし、再委託先ごとの業務内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を企画書に明記の上、事前に書面にて報告し、協議会が承諾した場合は、この限りでない。
- (2) 本業務を通じて生じた著作権は、全て委託者に帰属するものとする。
- (3) 本業務の実施のための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。
- (4) 業務の実施に伴い第三者に損害を与えた場合は、委託者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において解決すること。
- (5) 業務の遂行にあたり本仕様書に定めのない事項が生じた場合は、委託者と協議し、その指示に従うこと。

7 総括責任者

受託者は、本業務の実施にあたり、十分な経験を有する者を総括責任者として定めなければならない。

8 提出書類

受託者は委託契約書に定めるもののほか、次の各号に掲げる書類を提出しなければならない。

(1) 契約締結時に速やかに提出するもの

- ・業務計画書
- ・その他協議会が業務の確認に必要と認める書類

(2) 業務完了後に速やかに提出するもの

- ・実績報告書
- ・その他協議会が業務の確認に必要と認める書類