

岡山県多言語コールセンター

電話通訳サービス ご利用ガイド

留意事項

- 必ず申込を頂いた岡山県内の事業者より、お電話ください。
※登録事業者以外からはご利用できませんのでご注意ください。
- ご利用の際は、以下をオペレーター（通訳係）にお伝えください。
 - 岡山県内の事業者である旨
 - 事業者名（企業名、施設名、店舗名）
 - 担当者名（お電話をかけて頂く方）
- 本コールセンターサービスの電話番号は登録事業者以外の方へお伝えしないでください。
- 入電が複数重なった場合は、ガイダンス音が流れます。
時間を改めてお掛け直してください。

【多言語コールセンター】

0570-055-188

① 英語

② 中国語

③ 韓国語

④ タイ語
フランス語
ベトナム語

【利用時間】

全日 24時間

ご利用手順

①お客様の言語を確認

- 従業員は「お客様の言語確認シート」をお客様へ提示、指し示していただいた言語を確認



②多言語コールセンターへTEL 電話番号：0570-055-188

- 音声ガイダンス
「お電話ありがとうございます。外国語通訳センターでございます。
英語をご希望の方は①を、中国語をご希望の方は②を、韓国語をご希望の方は③を押してください。
その他の言語をご希望の方は④を押して、オペレーターへお申し付けください。」
- 該当言語の番号をプッシュ。
①②③を選択した場合は、直接、担当オペレーターが対応致します。
④を選択した場合、タイ語・フランス語・ベトナム語のいずれかを、オペレーターへお申し付けください。
- 通訳係
「お電話ありがとうございます。岡山県多言語コールセンターでございます。」
- 従業員様
「岡山県にある〇〇〇（事業者名）の□□□（担当者名）です。」
※三者間通話をご希望の場合、この時点でその旨お申し出頂き、接続先の電話番号をお伝えください。
- 通訳係
対面接客の場合「通訳を開始致しますので、電話機をお客様にお渡しください。」
三者間通話の場合（外国人と接続された状態で）「お客様へお伝えするご用件をお申し出ください。」



③通訳係が状況に応じて会話を開始

- 対面に対応されている場合は、お客様へ電話機をお渡しし、通訳係がご用件を伝えます。
- 三者間通話の場合は、お伺いしたご用件をお客様へお伝えするので、そのままお待ちください。
（三者間通話の場合、電話会議のように1人が発した声が別の2人に聞こえます。通訳中の会話の様子も聞けますので、会話の流れが分かりやすくなります。）



④通訳係から返答内容を伝言

- 対面に対応されている場合は、お客様より電話機を受取り、返答内容を通訳係から伝えられます。
- 三者間通話の場合は、日本語で呼びかけ後、返答内容を通訳係から伝えられます。
- いずれの場合も、さらにご用件や確認事項等がある場合は、通訳係にお伝えください。



⑤通訳係を中心に③と④を繰り返す

- 上記の流れで会話を進めてください。
- 双方、会話が終了したら、通訳終了となります。



⑥通訳終了

- 電話をお切りください。