



見える通訳  
Video communication interpretation services

# 多言語映像通訳サービス 「見える通訳」導入事例集

株式会社テリロジーサービスウェア



Japan. Endless Discovery.

## 佐賀県鹿島市



ご契約プラン ライトプラン



## 導入のきっかけ

利用場所：鹿島市観光案内所

市内にある祐徳稲荷がタイのテレビドラマのロケ地となったことがきっかけでタイからの観光客が増加したが、祐徳稲荷はJRからバスを利用しなければ行けないため、当時の観光案内所では対応できない状況があった。観光客へ向けたサービス向上のため、新たに駅前のバスターミナルに観光案内所を開設し、当時唯一タイ語通訳を提供していた『みえる通訳』の導入を決めた。

## ♪ 導入の効果・感想

通訳サービスは英語、中国語、韓国語、タイ語、ロシア語の5言語に対応する。端末を通じて通訳とつながり、お互いに映像を見ながら職員と観光客のやり取りを助けことが出来るようになった。市内は祐徳稲荷神社が外国人の人気スポットとなっているが、玄関口の鹿島神社から路線バスで向かう個人客も多く、駅周辺での案内に課題があったがみえる通訳を利用することにより、外国人への対応が可能となった。市観光協会の会長は『観光客が気軽に立ち寄って情報収集し、市内を回ってもらっポイントにしたい』と話す。

## 兵庫県加西市



ご契約プラン ライトプラン



## 導入のきっかけ

利用場所：兵庫県加西市 地域福祉課 障がい者支援係

多言語通訳だけでなく、手話サービスが利用できることが導入のポイントとなった。



## ♪ 導入の効果・感想

対応するオペレーターは全員手話の有資格者であるため、質の高い手話サポートで利用出来ている。

## 沖縄県 読谷村



読谷村

ご契約プラン ライトプラン



## 導入のきっかけ

利用場所：沖縄県 読谷村役場 住民年金課・税務課

村の人口4万1350人のうち外国人は661名となり増加傾向の中でこれまで外国語対応出来る職員は4名しかおらず別の業務をやっていないと対応できない場合もあった。手話対応していることも導入の後押しとなった。



## 導入の効果・感想

身振り手振りや機械の翻訳では伝えられない表現や、おもてなしの心が伝わってとても良い。役場を訪れる方がいつも安心してサービスが受けれる体制が整えられ満足している。

## 茨城県 つくば市役所



ご契約プラン スタンダードプラン



## 導入のきっかけ

利用場所：茨城県 つくば市役所 市民部 市民活動課

つくば市内は研究機関などが多く、現在138カ国の外国人が住民登録をしている。市はこれまで、国際交流員を配置し、庁内各窓口で英語、中国語の通訳を行ってきたが、さらに利便性を高めるため、法務省の交付金を活用して導入を決めた。



## 導入の効果・感想

お互いの顔や表情を見ながら会話ができるので、微妙なニュアンスも認識でき、外国人の窓口での手続きが円滑に進むようになっている。また、英語、中国語以外の言葉も対応できることが心強く感じている。

# その他導入実績

## 自治体、公共関連

小松市役所	石川県小松市役所	品川区	品川区役所
小金井市役所	小金井市役所	文京区	文京区施設管理部 施設管理課
篠栗町役場福祉課	篠栗町役場福祉課	沖縄市役所	こども健康・相談課
栃木市役所	栃木市役所 障がい福祉課	嘉手納町	総務部・総務課
忍野村役場	忍野村役場 住民課	宮古島市	障がい福祉課
大津町役場	大津町ビジターセンター	国頭村	国頭村観光協会
上田市	新幹線上田駅観光案内所	菊川市	地域支援課
東秩父村	和紙の里（道の駅）	湯河原町	湯河原町観光課駅前観光案内所
富良野広域連合	富良野消防署占冠支署（救急車対応）	吉野町	吉野観光案内所
福岡市	福岡市教育委員会	小山町	小山町観光協会
長門市	長門市役所本庁舎	新宮町	新宮町役場
群馬県	ぐんま総合情報センター（観光物産館）	紀北町	紀北町観光協会
杉並区	杉並アニメーションミュージアム		など
神戸市	神戸市観光コンベンション協会		

## 自治体、公共関連

2019年(平成31年) 4月9日 火曜日 1版 社会 26

**B型肝炎ワクチン不足恐れ**  
厚生労働省は8日の有識者部会で、0歳児を対象とした定期接種などで使われるB型肝炎ワクチンが10月以降、不足する恐れがあると明らかにした。2社ある販売会社のうちMSD(東京)が一時、供給を見合わせるためだ。

### 降供給停止で

めて部会での対応を議論する。MSDのワクチンの供給が止まるのは、原液を作る製薬会社メルックの工程に問題があり、製造を止めて原因を究明するため、国内での販売再開は来年半ば以降になる。ワクチンは国内で年300万〜450万回接種



### 5カ国語・手話 県内自治体で初

【読谷】読谷村は8日、行政の窓口サービスで英語などの5カ国語と手話に対応するオンライン通訳を導入したと発表した。タブレットを使い、証明書発行などの役場に訪れた外国人らと県外のオペレーターをつないでその場で通訳するサービスを導入した。県内の自治体での導入は初めて、全国的にも先駆的な取り組みだ。

## 読谷オンライン通訳導入

【読谷】読谷村は8日、行政の窓口サービスで英語などの5カ国語と手話に対応するオンライン通訳を導入したと発表した。タブレットを使い、証明書発行などの役場に訪れた外国人らと県外のオペレーターをつないでその場で通訳するサービスを導入した。県内の自治体での導入は初めて、全国的にも先駆的な取り組みだ。

## タイムス・新報 無料配布

イオン那覇店前 春の新聞週間PR



「第43回全国育樹祭」を記念し日本郵船郵政社は15日から、オリシナルフレーム切手を販売する。8日、比嘉明男支社長が県を訪ね、切手を贈呈した。全国育樹祭は14、15日の両日に沖縄で初開催される。育樹祭の開催に合わせて県が主催したフットコンテストの入賞者を切手

東京、大阪、名古屋の8カ所のコールセンターに勤務するオペレーター約200〜300人が通訳を担当。県内ではほかに流通や病院、ホテルなどで導入している。ホテルなどで導入している。村の人口4万1350人(3月末時点)のうち外国人は61人で、増加傾向にある。これまで英語や手話ができる職員4人で対応してきたが、別の業務などで対応できない場面も多かったという。8日に村役場であった記者会見で、代理店のシナジーBP(中城村の林拓司代表取締役は「翻訳の機械では伝えられない表現やおもてなしの心が伝わっても安心してサービスが受けられる素晴らしいモデルケースとして、県内に広げていけば」と期待した。石橋賢村長は「新しいシステムの導入で、役場に来訪して日本語以外で手続を済ませる方が多様化する行政ニーズに添えていきたい」と語った。

案 沖 民 票 投 総 て 声 口 入 日 金 設

THE SANKEI NEWS  
トップ 速報 社会 政治 国際 経済 スポーツ エンタメ ライフ  
台風情報 ラグビーW杯 W杯バレー 社説「主張」 正論 産経抄 浪速風

大規模な自然災害でローンの返済が困難になった方へ/政府広報 PR  
「ゴッホ展」好評開催中！全出展作を網羅した公式図録を販売中 PR

## つくば市、窓口業務に通訳アプリ 11言語対応、手続き円滑に

2019.9.20 07:07 | 地方 | 茨城



つくば市は、外国人の窓口での手続きが円滑に進むよう、会話を通訳して音声で伝える11言語対応の通訳アプリを導入した。在留手続きや医療、福祉、出産、教育に関する相談などの際の利用を想定している。

つくば市内には研究機関などが多く、9月1日現在で138カ国の外国人が住民登録している。市はこれまで、国際交流員を配置し庁内各窓口で英語と中国語の通訳を行ってきたが、さらに利便性を高めるため、法務省の交付金を活用してアプリを導入した。

アプリは、英語、中国語、韓国語、タイ語、ロシア語、ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語などに対応しており、庁内の国際交流室に用意されたタブレット端末を使って職員と外国人がテレビ電話を通じて話す。互いの顔や表情を見ながら会話ができるので、微妙なニュアンスも認識できるという。