

「言葉が通じれば、世界はもっと楽しくなる」をテーマに、コールセンター事業などを展開している株式会社ポリグロットリンク。
同社は、トリリンガル以上の正社員スタッフを採用し、オペレーターによる通訳など、高い対応品質と問題解決力のアシストを行っています。ここでは、同社の橋本直紀氏に倉敷市が採用している市民向けの多言語化の事例を紹介して頂きました。

外国人に開かれた自治体
倉敷市との広域連携による多言語対応の事例

point ユーザーの課題にマッチした翻訳カスタマイズサービスを提供

同社では、多言語コンタクトセンターを通じた映像・音声による対面接客の支援(「[テレビde翻訳](#)」や、スピード翻訳、多言語映像制作(テロップ挿入・音声吹き替え)などに使える動画接客アシストツール、ブラウザコンタクトサービスなど、ユーザーの課題にマッチしたカスタマイズサービスを展開しています。たとえば、外国人接客では、タブレットやスマートフォンから言語を選べると、すぐに通訳オペレーターが画面に登場して接客を手伝ってくれます。顔を出す対面アシストなので、安心感もあります。

クライアント様の課題に合わせてカスタマイズしたサービス提供



ポイントは多言語対応体制を構築する際に、既存対策と連動した形でコンサルティングを実施でき、従業員の業務を平準化しながら、外国人の接客にチャレンジできる体制を築けること。外国人の場合、言語の壁もあり、対応時間が長くなり、対応時の負荷が大きくなってしまいます。しかし、同社のスタッフなら、経験と知識と言語力で問題解決まで導けます。

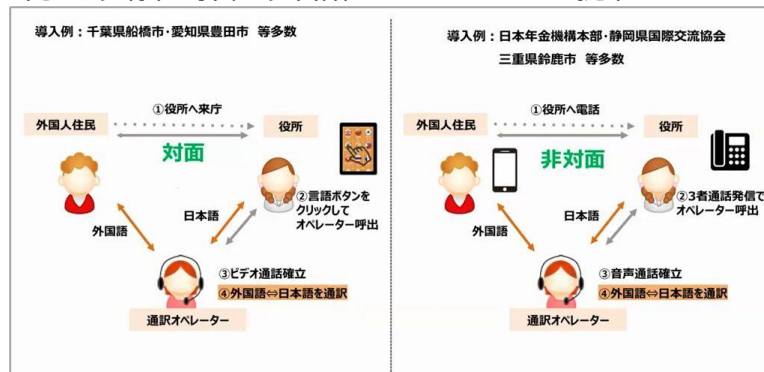
- Point 01 多言語対応体制構築を既存対策と連動したコンサルティングを実施
- Point 02 従業員の業務平準化をし、外国人接客チャレンジできるアシスト体制

また、外国人の場合は、問い合わせに電話をかける文化があまりないため、ブラウザ上で電話をかけられる仕組みも提供しています。映像通話の中に固定電話の音声通話を呼び込んで、双方向での通話を行うことも可能です。

point 倉敷市らによる広域連携の外国人相談窓口立ち上げ事例

同社のサービスは、システム・コールセンターを含めて100以上の自治体や民間企業での実績があります。ここからは前出の「テレビde翻訳」などを採用した、倉敷市の広域連携による外国人相談窓口事例について簡単に紹介します。倉敷市では、高梁川流域の7市3町が連携した取り組みを進めています。近年の法改正によって、インドネシア・ベトナム・ネパール・ミャンマーといった外国人特定技能者が急増したことで、同市は広域連携の相談窓口を設置しました。

実際の相談窓口の整備では、外国人受入れ整備交付金を利用し、対面で打合せできるスペースに外国人窓口を設置。対面による相談・対応から、メール、電話、SNS(facebook)運用支援までをサポートしています。最近ではAIによる機械翻訳サービスも登場していますが、人的な対面サービスにはメリットがあります。それは外国人が明確な文章表現が難しいとき、電話や映像で相互コミュニケーションが行えるからです。自治体では、マイナンバー関連や給付金その他の行政手続きで威力を発揮できるでしょう。今後も、外国人に開かれた自治体の構築に向け、多様性時代の多言語ソリューションをご提案していきます。



株式会社ポリグロットリンク
ソリューション営業本部
執行役員 橋本 直紀氏

東証プライム上場企業にて営業・事業企画・アライアンスを担当。大手法人の新規開拓や自治体向けソリューション提案を通じ、ホスピタリティを大切にしながら業務効率化と課題解決に向けたコンサルティングを行っている。

問合せ先

一般社団法人SDGsデジタル社会推進機構(ODS)

info@ods.or.jp

※お問い合わせの際には「ウェビナー通信を見た」とお伝えください



株式会社ポリグロットリンク
の取り組みを見る