

コロナ禍での通訳コールセンター

ランゲージワン株式会社
多文化共生推進ディレクター
カブレホス セサル

自己紹介

名前： カブレホス セサル

出身： ペルー（南米）

母語： スペイン語

第2言語： 日本語

第3言語： ポルトガル語

所属： ランゲージワン株式会社

職業： 通訳者、営業

来日年： 1990年

通訳開始年： 1992年～2005年 対面通訳
2006年～現在 遠隔通訳¹

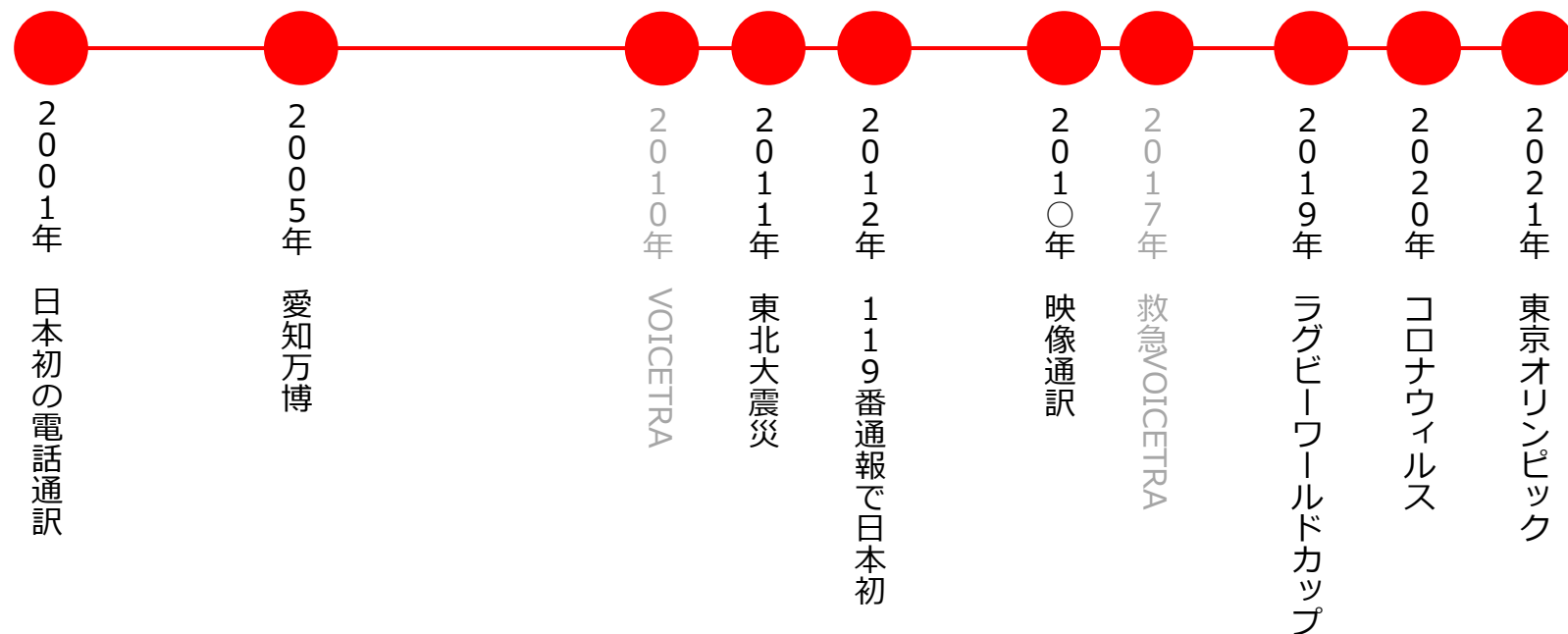
遠隔通訳とは

日本語が不自由な外国人と外国語が話せない日本人スタッフがコミュニケーションをとる際に、現場にいない通訳者がコミュニケーションツールを通じて上記2名の通訳を行うこと。

主な通訳方法：

1. 電話通訳
2. 映像通訳（ビデオ通訳）

遠隔通訳サービスの歴史（※一部機械通訳）



電話やタブレットによる三者間二地点通訳イメージ図

1

◆ 来庁時の対応



2

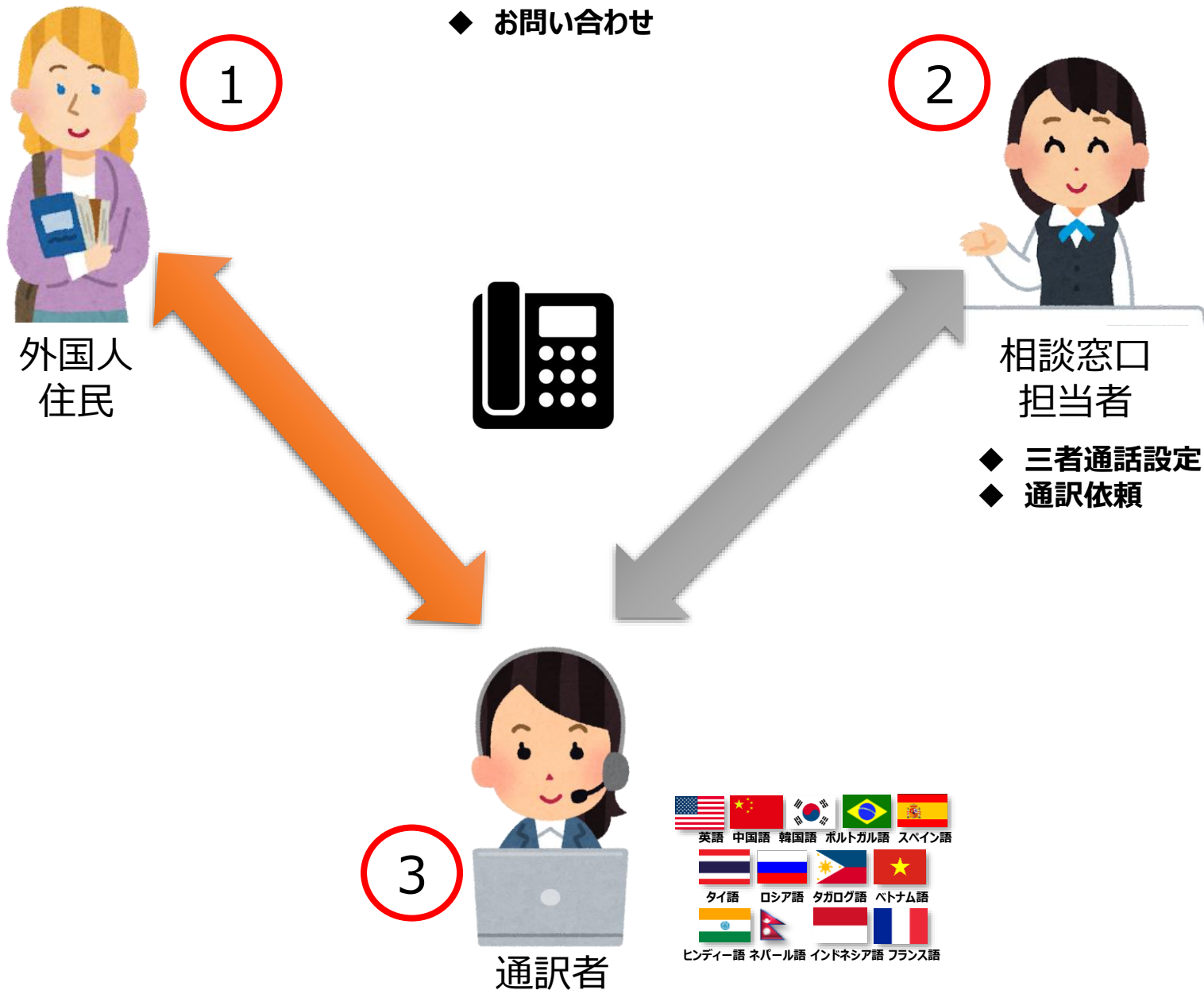


通訳者

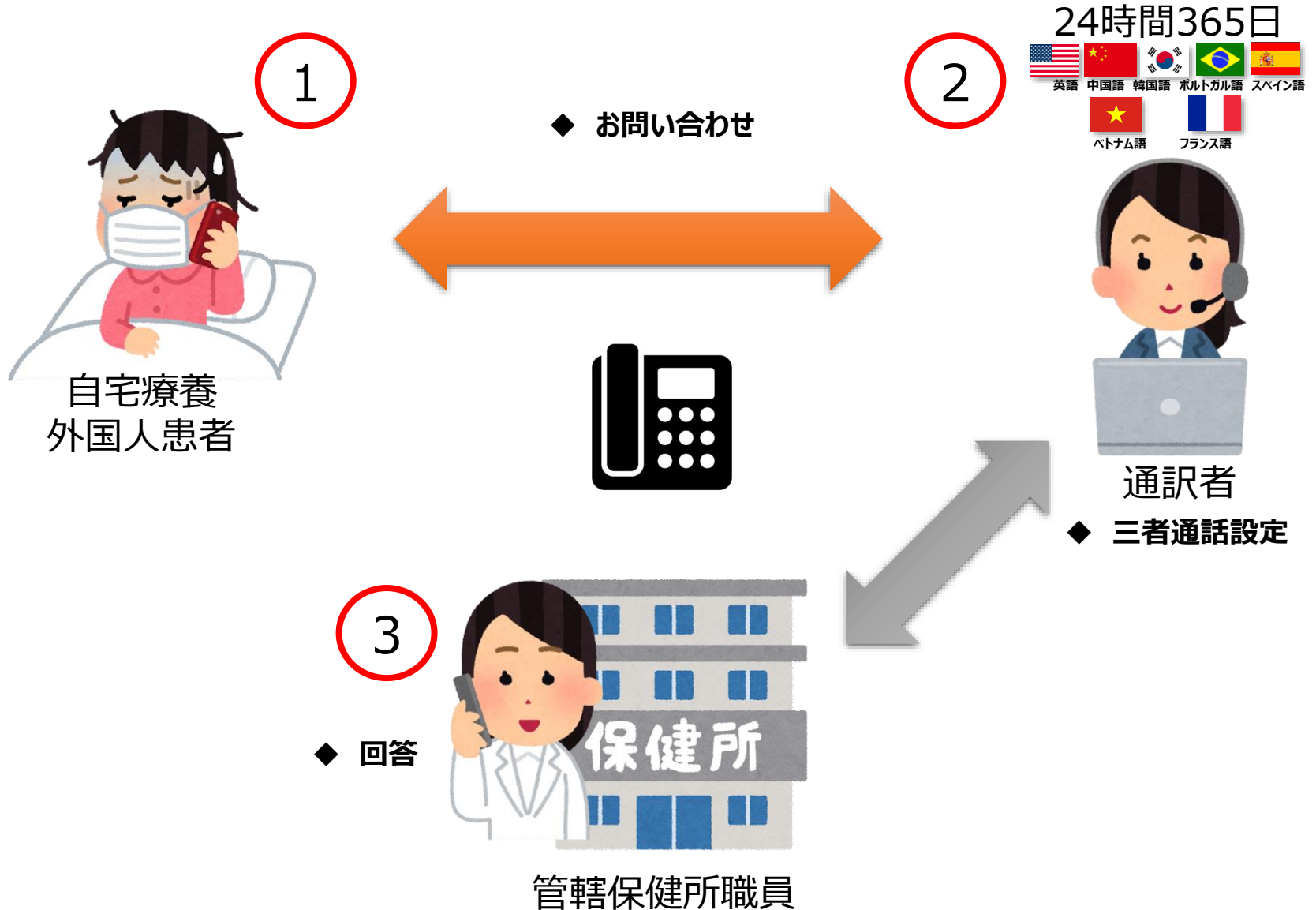


電話による三者間三地点通訳イメージ図

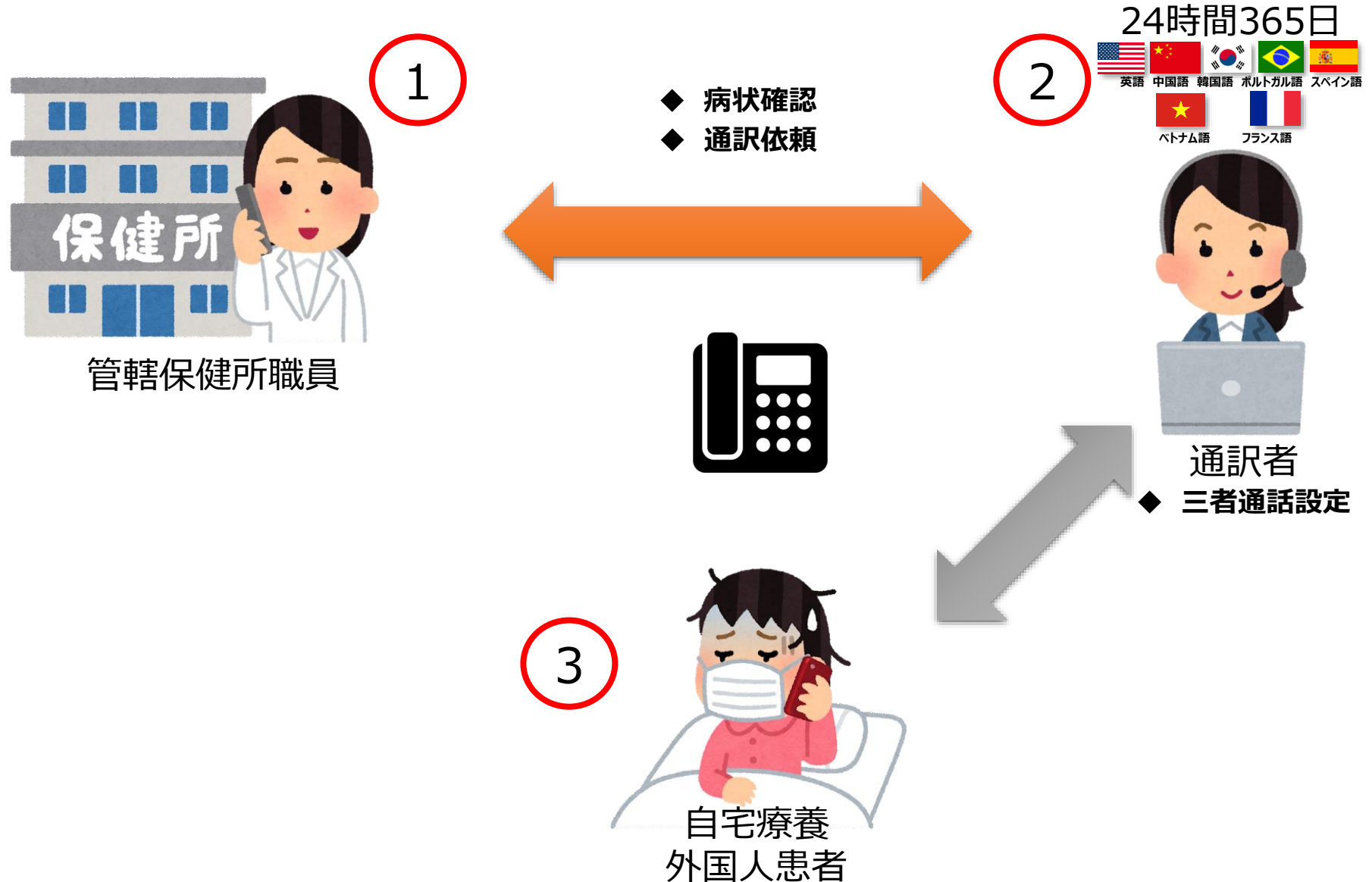
◆ お問い合わせ



サービス事例①-1：新型コロナウイルス感染症対応に関する保健所支援のための電話通訳サービス事業」(厚生労働省)



サービス事例①-2：新型コロナウイルス感染症対応に関する保健所支援のための電話通訳サービス事業」(厚生労働省)



サービス事例②：神奈川県綾瀬市役所 コロナワクチン接種予約代行

◆ コロナワクチン接種予約専用電話番号

1



外国人住民



2

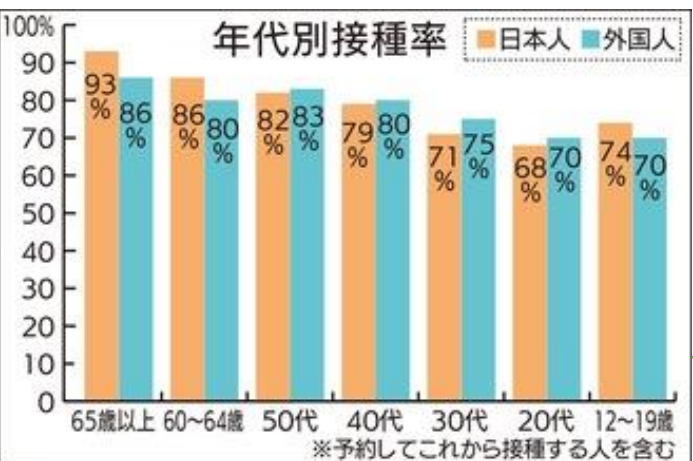


お客様情報でワクチンの予約を行う



◆ コロナワクチン接種予約完了報告

結果



某市では11.4%に留まる等、自治体は在留外国人への接種促進に苦慮する中、
綾瀬市は、平均80%を超える全国でもトップレベルの接種率を達成 ※2021年10月：綾瀬市ホームページより



LanguageOne