

# 外国人観光客との会話を応援

東京都台東区は、観光地の浅草などにある店を外国人観光客が訪れた際、ボランティア(無償)のサポートが店と

外国人観光客の増加に伴い、店との間でコミュニケーション不足によるトラブルが見受けられることになったため、「外国语サポートダイヤル」事業を始めた。



## サボランティア 無料で電話通訳

### 英、中、韓の3カ国語に対応



事業の内容は、外国人観光客と店の間に入って電話で会話を通訳するボランティアサポートを設けるというものです。これは2010、11年度、英語、中国語、韓国語の3カ国語を対象に、通訳に携わることができるサポートを募集した。

応募対象は、①原則、20歳以上、70歳未満の人で、台東区内に在住、在勤、在学している人②ボランティアとして参加できる人③事前に人のサポートを確保

登録店でサポートを利用する外国人客

◆  
話システムを開発。こうした準備を経て8月から事業が始まつた。

◆  
サボーターを利用す  
る際の具体的な手順はまず、店側が「言葉の  
わかる人を呼びますので、お待ちください」  
という一文が英語、中國語、韓国語の3カ国

サボーターを利用す  
る際の具体的な手順はまず、店側が「言葉の  
わかる人を呼びますので、お待ちください」  
という一文が英語、中國語、韓国語の3カ国

サボーターを利用す  
る際の具体的な手順はまず、店側が「言葉の  
わかる人を呼びますので、お待ちください」  
という一文が英語、中國語、韓国語の3カ国

・区文化産業観光部に  
ぎわい計画課課長は  
「ちょうどしたやりとりや、コミュニケーション  
が取れなくなつたときには、再び  
足を運んでもらいたい」と効果に期待を寄  
せてている。

台東区は、訪れる外国人観光客等に参加できる説明会等に参加でき、本人の場合は「実用英語技能検定2級以上」

行う説明会等に参加できる人——で国籍は不

いとした。

ただ条件として、日

本人の場合は「実用英

語技能検定2級以上」

一方、区は民間企業に委託して、店の電話とサポートの電話とを自動的につなげる電

テルなど約50店が登録

集、浅草の飲食店やホ

テルなど約50店が登録

できた。

あわせて、区は11年

度、サポートの活用

を希望する登録店を募

り、音声案内に従

つて通訳を希望する言

語を選択して一度電話

を切る②すると自動的

に希望する言語担当の

登録サポートに連絡

が取られサポートが

電話に出る③サポート

電話に接続される。

また客としてサポー

ターを利用したアイス

ランド人のアルナルド

ティル・フロンさんは

「浅草が好きでよく来

るが、言葉が通じなく

て困ることがある。サ

ポーターへの通訳電話

はつながるのも早く、

いい」と感心していた。

同事業担当の平野穂

ヨンが取れなくなつた

ときに利用してほし

い。外国人観光客の方

には台東区にいい印象

を持ってもらい、再び

足を運んでもらいたい

い」と効果に期待を寄

語で書かれたカードを示し、外国人観光客に指さしで使用する言語を決めてもらう。

その後、①登録店が

できる時間帯を設定す

ることもできる。フリ

ーダイヤルなので店や

サポートに費用の負担は掛からない。

この時間帯で通訳にあたるが、前もって対応で。サポートは原則

8時から午後8時ま

で、サポートは原則

# 外国人観光客との会話を応援

事業の内容は、外国人観光客と店の間に入つて電話で会話を通訳するボランティアサポートセンターを設けるというもの。これは2010年11年度、英語、中国語、韓国語の3カ国語を対象に、通訳に携わる日本語をできるだけ多く募集中だ。応募対象は20歳以上、70人で、台東区在勤、在学して参加できる人。

A black and white photograph showing a woman with glasses and a man sitting at a desk, smiling and engaged in a conversation over a telephone. The woman is holding a small object or piece of paper in her hands.



英、中、韓の3カ国語に対応



うした準備を経て8月から事業が始まった。

「とにかくたその電話が自動的に①の店につながる——というものの。」  
仮に電話の呼び出しを受けたサポートーが応答できない場合には、他のサポートーが自動的に呼び出される仕組みだ。

「ちよとしたやりとりや、コミュニケーションが取れなくなったときに利用してほしい。外国人観光客の方には台東区にいい印象を持つてもらひ、再び足を運んでもらいたい」と効果に期待を寄せている。

**ボランティア  
サポート 無料で電話通訳**

きる人——で国籍は不  
問とした。  
本人の場合は「実用英  
語技能検定2級以上」  
ただ条件として、日  
本の場合は「実用英  
語技能検定2級以上」  
に委託して、店の電話  
とサポートーの電話と  
を自動的につなげる電  
話に出る③サポートー  
一方、区は民間企業  
に希望する言語担当の  
登録サポートーに連絡  
が取られサポートーが  
に応じた。

東京都台東区は、観光地の浅草などにある店を外国人観光客が訪れた際、ボランティア(無償)のサポートが店と

東京・台東区

の会話を電話で通訳する「外國語サポートダイヤル」事業を行つてゐる。同区のユニークな取り組みを紹介する。

で  
き  
た

語で書かれたカードを示し、外国人観光客に指さしで使用する言語を決めてもらつ。

ある時間帯は毎日午前8時から午後8時まで。サポートは原則この時間帯で通訳にあたるが、前もって対応できる時間帯を設定することもできる。フリーダイヤルなので店や