

# 奈良県 外国人観光客への 通訳サービスのご案内

## 電話通訳のご利用方法

外国人のお客様の対応で困ったときは、以下のようにご利用ください。  
[受話器の手渡しを繰り返し行います]



### 外国人のお客様が店舗に来院された場合

「電話通訳を利用する際のご説明資料」をお客様にお見せします。  
通訳サービスの専用番号に電話します。

#### 通訳センター電話番号

 **00-0000-0000**



### 通訳がスタートします。

オペレータ：「お電話ありがとうございます。通訳サービスの△△でございます。」

店舗スタッフ：「大和屋の中村です。」

韓国語を話す外国人のお客様の通訳をお願いします

※言語が不明な場合もオペレータが判断しますのでご安心ください。

※登録店舗であるか否か確認させていただきます。店舗名を必ずお伝えください。

登録店舗以外に通訳サービスを受けることができません。登録店舗になる場合は裏面のお問い合わせ先までご連絡ください。

オペレータ：「承知いたしました、

それでは韓国語の通訳者に代わりますので少々お待ちくださいませ  
「お待たせいたしました。お客様に代わっていただけますか？」



### お客様に電話機をお渡しく下さい。

オペレータがお客様にご用件を伺います。



### お客様から電話機を受け取ります。

オペレータ：お待たせいたしました。お客様は・・・とおっしゃっております  
※お客様に伺ったお問い合わせ内容をお伝えします。

店舗スタッフ：「では、〇〇します、とご案内ください」

※お問い合わせに対する回答をお伝えください。

オペレータ：「かきました。

お客様にお伝えしますのでお電話をお客様にお渡しいただけますか？」

店舗スタッフ様と外国人のお客様とのやり取りを繰り返し、対応を終了します。

詳細については裏面をご覧ください。

# 電話通訳のご利用方法

## ■ ご利用時間と対応言語

[時間] 全日 24 時間 英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語  
全日 12-18 時 タイ語・フランス語

## ■ ご利用シーン

- ・英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・フランス語と日本語の通訳をいたします。
- ・『言葉が通じない』『こみいった事項が伝わらない』『円滑なコミュニケーションがとれない』を解消します。
- ・外国からのお客様は母国語や慣れ親しんだ言葉を耳にするだけでも親近感や安心感を抱かれます。どうぞお気軽にご利用ください。

## ■ ご利用上の注意事項

- ・通訳は一般的な日常会話の内容になります。専門的な知識などを備えておりませんので平易な言葉でお伝えいただきますようよろしくお願い致します。
- ・通訳オペレーターは双方がお話された内容を『変えない・足さない・引かない』の3原則に基づき通訳いたします。言い間違い等にお気をつけくださいますようお願いいたします。
- ・通訳オペレーターは外国人のお客様にお伝えした内容を、改めてスタッフの方にお伝えしております。
- ・連続して 60 分を超えるような通訳が発生した場合は途中で通訳オペレーターが交代する可能性があります。ご了承ください。

電話通訳センター  
連絡先



00-0000-0000

お電話いただくと、通訳コールセンターにつながり通訳者が出ますので、そのままご利用いただけます。

お問合せ先： 奈良県 観光局 観光戦略課

## 奈良県 登録施設向け

# 翻訳サービスのご案内

## 翻訳サービスのご利用方法

店内の掲示物や POP、お問合せのメールなど翻訳が必要なときは、以下のご利用ください。



### 外国人のお客様向けの POP を作成する場合

作成したいものの内容を日本語で考えます。  
※外国語→日本語への翻訳も依頼方法は同じです。



### 翻訳したい言葉を Word または Excel に保存します。

データ作成時の注意事項：  
※添付するデータには、翻訳する言葉以外は入力しないでください。  
※デザインはいたしません。文章の翻訳のみとなります。  
※契約書等、法解釈を含むものの翻訳は対応できません。  
※事前の指示がない限り、翻訳者の解釈で専門用語や固有名詞を翻訳していきます。商品名など指定の表現がある場合は、翻訳依頼文とは分けてご提示ください。（例えば、「鹿せんべい」は「Shika-Senbei」と表記 など）  
※違法性のある内容、ギャブル、風俗、その他公序良俗に反する内容などは翻訳をお断りする場合があります。



### Word または Excel のデータをメールに添付し、通訳センターへ送信します。

メール本文に、翻訳を希望する言語名を記載してください。

#### 翻訳依頼データ受付メールアドレス

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.com



### 翻訳された文章が、メールで納品されます。

注意事項：  
・ご依頼時に送信いただいたメールへ返信する形で納品させていただきます。  
・メール返信以外の翻訳完了のご連絡はできません。  
・商品名などの固有名詞の最終確認はお客様にお願いしております。

# 翻訳サービスのご利用方法

## ■ 対応言語

日本語 ↔ 英語 / 中国語（繁体・簡体） / 韓国語 / ポルトガル語 / スペイン語 / タイ語 / フランス語

## ■ 文字数

翻訳する前の言語を基準に以下の文字数で承ります。 ※例：日本語→英語の場合は日本語が基準になります。

### ○翻訳前の文章が

日本語 / 中国語 / 韓国語 / タイ語の場合・・・100 文字以内

※例：材料は鶏肉です = 計 7 文字

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦

英語 / ポルトガル語 / スペイン語 / フランス語の場合・・・50 ワード以内

※例：I have a pen = 計 4 ワード

① ② ③ ④

## ■ 翻訳件数

1 施設あたり 10 件 / 月まで

翻訳依頼時の注意事項（前面の②データ作成時の注意事項も参照）

※ 1 言語 1 件とカウントします。

※ 契約書等、法解釈を含むものの翻訳は対応できません。

※ ご依頼時のメールに返信する形で納品いたします。

## ■ 納品時間

原則 72 時間以内に納品

※ 文字数や内容により、納品時間はご相談させていただきます。

## ■ 翻訳ご利用例

商品案内

POP

注意事項などの  
店内掲示物



問合せのメール  
メールの返信文



などにご利用いただけます。

## ■ 依頼方法

ワードもしくはエクセル等のデータを添付し、登録施設名を明記の上メールにてご依頼ください。

翻訳依頼データ受付  
メールアドレス

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.com

注意事項) こちらの依頼データ受付メールアドレスは登録施設にのみ公開しております。一般の方からのメールはお受けできませんのでお取り扱いにはご注意ください。一応ネイティブによるダブルチェックを行っておりますが、万が一翻訳した文章についてトラブルが発生した場合は責任を負いかねます。