

言語のバリアフリーを実現するNECネットエスアイの

# 多言語コンタクトセンターサービス

様々な場面でコミュニケーションをご支援します。

## 在日外国人と...

- ・各種手続き(自治体、不動産など)
- ・緊急/災害時の意思疎通
- ・地域コミュニティへの参加

## 訪日外国人と...

- ・観光地での案内
- ・ショッピング
- ・ホテルの宿泊

## グローバル企業内で...

- ・海外拠点のガバナンス強化
- ・出張時のトラブル支援
- ・海外拠点からの各種問合せ

## 特長

### 7言語・24時間365日対応!

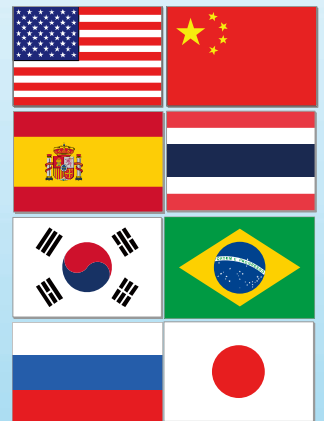
- ◆ 英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語: 24時間365日対応
- ◆ タイ語・ロシア語: 平日9時~17時対応
- ◆ 日本語検定一級および二級を保有しているオペレータが在籍

### ICTテクニカルサポートにも対応!

- ◆ Sierとして培ってきたICTシステムの運用ノウハウ
- ◆ 通訳・翻訳コールセンターのノウハウ
- ◆ 上記二つを組み合わせ、多言語ICTテクニカルサポートを実現

### 安心・安全・高セキュリティなコンタクトセンター!

- ◆ 品質: ISO9001:2008
- ◆ 情報セキュリティ: ISO27001:2013 / プライバシーマーク
- ◆ BCP対策: ISO22301:2012 等、多数の認証資格を保有



## サービスメニュー

サービス	内容
通訳	電話を利用した3者間通訳/受付代行/アウトバウンドコールを実施 タブレットを利用した多言語での映像通訳
翻訳	電子メール(e-mail)の翻訳/動画の翻訳、音声吹き込み Web案内やデジタルサイネージなどのコンテンツ・ホームページを翻訳 紙媒体などの提案書・パンフレット・契約書を翻訳
VOC活用	エンドユーザーの生の声を収集し、分析・報告及びコンサルティングを実施

※ VOC=Voice Of Customer

# ご利用シーン

## 外国人観光客向け

多言語おもてなしサービス  
タブレット/電話/メールでの3者間通訳  
および翻訳サービス+VOC(※)分析サイクル



### メリット

外国人観光客の満足度が向上し、  
観光事業が活性化

## 様々なビジネスシーンで

グローバルヘルプデスクサービス  
電話/メールでのヘルプデスク  
2者間一次回答窓口



お客様のご担当者様に代わり問合せ受付  
回答/エスカレーション業務を代行

### メリット

問い合わせの一元管理により、  
ガバナンスの強化・効率化

## 緊急時に

通訳コンシェル119  
電話を利用した3者間通訳

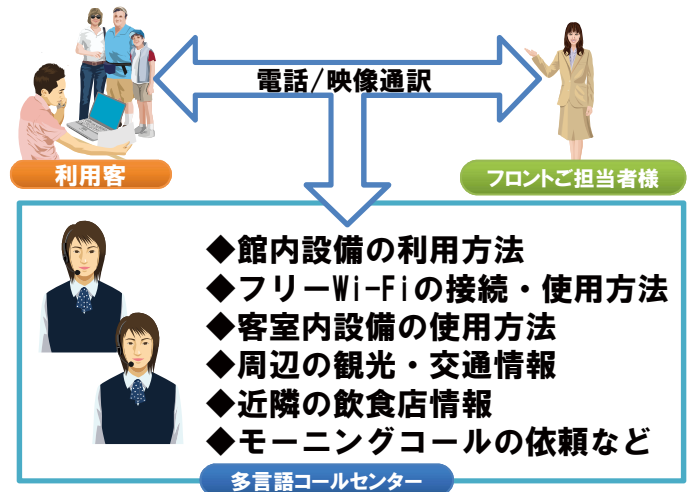


### メリット

外国人観光客や在日外国人に、  
緊急時の安心と安全をご提供

## 滞在先で

ホテル業様向け通訳支援  
宿泊者からの問合せに対する対応



### メリット

お客様のニーズに合わせ2者間回答窓口、  
3者間通訳などカスタマイズ可能

お問い合わせは、下記のNECネットエスアイへ  
社会・環境ソリューション事業本部 社会・環境ソリューションビジネス開発本部  
電話 03-5446-9180 FAX 03-5446-9291  
e-mail: tssol@ml.nesic.com https://www.nesic.co.jp/  
※記載されている会社名、サービス名、商品名は、各社の商標または登録商標です。  
※記載内容は、2022年4月現在のものです。予告なく変更する場合がございます。

サービス提供元

ランゲージワン株式会社  
LanguageOne

NECネットエスアイ

〒112-8560 東京都文京区後楽2-6-1 飯田橋ファーストタワー 電話 東京(03)6699-7000(大代表)