



東京都 小売店向け

多言語コールセンター 利用施設募集！

電話の向こうに通訳者がいるから安心

電話通訳サービス



メール・FAXを送れば翻訳して納品

翻訳サービス

外国人旅行者との接客時に言葉が通じず、困ったことはありませんか？

東京都では、小売店における外国人旅行者との円滑なコミュニケーションを支援するため、24時間対応の多言語コールセンターサービスの提供を行っています。

サービスの種類	電話通訳サービス 翻訳サービス
対象	東京都内の小売店※1(免税店含む※2)
対応言語	①英語・中国語・韓国語・タイ語・フランス語 ②ドイツ語・イタリア語・スペイン語・ポルトガル語・ロシア語・ベトナム語・インドネシア語
開始日	令和3年4月1日から※3
対応時間	24時間 ただし、②の言語は9時～18時
料金	無料(小売店とコールセンター間の通話料金等は小売店の負担)

※1：東京都内に住所を置き小売業を営む店舗。

ただし、古物商・菓子製造業等の営業許可が必要なものは適切な許可を受けて営業を行っている店舗に限る。

なお、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条第6項に掲げる「店舗型性風俗特殊営業」を行っている店舗及びこれに類する店舗は対象外とする。

※2：消費税法第8条6項に定める「税務署長の許可を受けた販売場」である免税店。

※3：令和3年度から新たに利用する小売店は、利用申込書を送付いただき、事務局の手続きが完了次第、利用開始となります。

電話通訳 サービス

電話通訳は、ご来店のお客様に電話機を渡して、お客様・店舗スタッフ・コールセンターの3人でお話できるサービスです。



24時間
対応

多言語コールセンター

日本語

外国語

わかりました



日本語を話す
お客様と同じように
接客ができる

通訳を介して
理解できる



母国語で
伝えられるので
安心！快適！

翻訳 サービス

翻訳サービスは、お客様へのご案内や宣伝チラシの文章などに使いたい文章を日本語で考えてメール・FAXで送っていただくと、多言語コールセンターで翻訳し、メール・FAXでご返信するサービスです。

店舗スタッフ

多言語コールセンター



日本語で
メール送信

外国語に
翻訳して納品



24時間
受付※

外国語 → 日本語の翻訳も可能！

店内掲示物
の作成に

料理の説明資料
の作成に

宣伝用チラシ
の作成に

お問い合わせ
のメール対応に

※翻訳には作業時間がかかります。

利用開始までの手順

利用申込

令和3年4月1日(木)以降、随時

申込方法

利用申込書に必要事項を記入の上、メールにて送付。

申込先

株式会社テレコメディア内、小売店向け多言語コールセンター事務局
E-mail : jimukyoku.tokyo@telecomedia.co.jp

※メール以外の提出方法をご希望の場合はお電話にてお問い合わせください。
TEL 03-6630-9046

説明資料送付

- ・ 申込書到着後2週間程度で、ご登録住所宛に本事業に関する資料をお送りします。
 - ・ お手元に届いた資料を参考に説明動画をご覧ください。
 - ・ 説明動画のなかで電話通訳および翻訳サービスの使用方法などもご紹介します。
- ※説明動画については5月以降の配信を予定しています。それ以前の利用をご希望の方は、送付資料をご確認の上、ご利用ください。

利用開始

説明資料確認後、利用開始いただけます。

※新型コロナウイルス感染症等の状況により、今後サービス内容の変更等が生じる場合があります。
※本事業は、専門の通訳・翻訳者によりサービスの提供を行っていますが、全て正しく通訳・翻訳できない場合があり、日本語の本来の内容が正しく反映されない可能性があります。
※また、当サービスの利用により、直接的あるいは間接的に何らかの損害が生じた場合、都是一切の責任を負いません。
※本サービスの利用者の行為が原因で生じたクレームなどに関連して都是一切の責任を負いません。

令和2年度までに利用登録済みの小売店(免税店)は、手続不要で、引き続き本サービスを利用できます。
このチラシは「東京都産業労働局」のホームページにも掲載しています。

<http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/tourism/kakusyuu/callcenter/>

■問合せ先 小売店向け多言語コールセンター事務局 TEL : 03-6630-9046 (平日 9:00~17:00)

E-mail : jimukyoku.tokyo@telecomedia.co.jp 〒171-0033 東京都豊島区高田3-37-10 株式会社テレコメディア内

本事業は株式会社テレコメディアが東京都からの受託により実施しています。