

公益財団法人大阪観光局
株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト
西日本電信電話株式会社 関西事業本部

大阪府域における国内外観光客向け多言語コールセンター 「Osaka Call Center」開始について

公益財団法人大阪観光局(理事長:溝畑 宏 以下、大阪観光局)は、外国人観光客や国内観光客が大阪での滞在をより楽しく快適に過ごせるよう、多言語コールセンター「Osaka Call Center」を3月22日(水)から提供開始します。この「Osaka Call Center」は主に国内外観光客が大阪滞在中に観光地探しや体調不良など、不明なことやお困りごとがあったときに利用するサービスです。利用環境については、コールセンターの運営を株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト(代表取締役社長:山本 博敏 以下、NTT マーケティングアクト)、通信環境の整備を西日本電信電話株式会社 関西事業本部(取締役関西事業本部長:北村 美樹浩 以下、NTT 西日本)が推進します。

1. 目的

2016年度の大阪への外国人観光客は目標770万人を大きく上回る941万人と増加しており、観光客の受け入れ環境整備の必要性が高まっています。この環境整備の取り組みの一つとして、「いつでも・どこでも観光案内所と同等のサービスを受けられる」多言語対応のコールセンターを提供し、今後更なる観光客の増加にも対応できる環境を整えたいと考えております。

2. サービス概要

(1) 観光コンシェルジュ機能(観光全般)利用料無料^{※1}



時 間:365日 7時~23時(言語により対応時間が異なります)

言語対応:日本語・英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語(7時~23時)

タイ語(9時~18時)・ベトナム語(10時~19時)

最大接続:25回線(同時接続)

対応人員:53人

【特徴】

- ・観光局案内所のノウハウを生かした運営(オペレーター基礎知識の共有)
- ・問い合わせを受けた不足情報・更新情報については随時反映

(2) 医療機関紹介機能(病院案内)利用料無料^{※1}



時 間:365日 24時間

言語対応:英語・中国語・韓国語

最大接続:4回線(同時接続)

対応人員:18人

【特徴】

- ・病院案内のみの対応 ※医療行為及び救急車の呼び出しは行いません
- ・大阪府域の案内可能病院数 約 900 件(2017 年 2 月末現在、定期的に更新)
- ・主に医療通訳士が対応

※1 接続形態によっては通話料・通信料が別途必要です。

3. 機能概要

(1) 発信の仕組み ～IP 電話※2 からの発信が可能～

通常外国人観光客が発信する際は有料での国際ローミング手続きが必要になりますが、総務省・観光庁の調査※3 によるとローミング対象者は全体の約 26%で、誰もが電話をかけられる環境になっていません。ローミングが有料である背景から飛躍的に発信可能な方が増えることは望めないため、「Osaka Call Center」は、電話回線不要の IP 電話での発信方法を採用しています。また、「Osaka Call Center」の IP 電話は、アカウント登録不要でご利用可能です。

※2 「Osaka Call Center」の IP 電話は、インターネット電話アプリケーションソフトウェアを用いたものであり、電話番号は割り当てられず、コールセンターへの発信のみのご利用となります。緊急通報用電話番号へかけることはできません。また公衆交換電話網と接続していませんので他のサービスとの通話はできません。

※3 「訪日外国人旅行者の国内における受入環境整備に関する現状調査」結果 2016 年 1 月総務省・観光庁より

(2) 発信方法

① 「Osaka Free Wi-Fi」接続サイトからの発信 (IP 電話)

大阪観光局が提供している「Osaka Free Wi-Fi※4」に接続する際に必ず経由する「Osaka Enjoy Rally」の TOP 画面からワンタップで発信できます。

※4 「Osaka Free Wi-Fi」とは Osaka Free Wi-Fi 及び Osaka Free Wi-Fi Lite の総称です。2014 年 1 月から外国人観光客向けにサービス開始し、大阪府下約 4,200 箇所提供している公衆無線 LAN アクセスサービスです(2017 年 1 月現在)。

ご利用には Wi-Fi 対応端末が必要です。接続時間等には制限があります。また、通信の暗号化は行っておりません。

② 「Osaka Info」トップページからの発信 (IP 電話)

大阪観光局が提供する、日本語・英語・繁体字・簡体字・韓国語・タイ語の 6 言語で展開している大阪観光 WEB サイト「Osaka Info」の TOP 画面からワンタップで発信でき、どのインターネット環境からでも接続可能です。

(3) その他

・オペレーター接続時会話の記録機能として「チャット機能」を装備します。このチャット機能を使うことで、通話終了後も地図情報・施設情報を URL から再接続することができます。

・大阪観光局が運営している梅田・難波両案内所では、担当者を通じて「Osaka Call Center」へ電話し、サービスのご利用が可能です。

・サービス利用イメージ等詳細は以下の「Osaka Call Center」の WEB サイトよりご確認願います。

<http://ofw-oer.com/call/>

4. 今後の展開について

観光コンシェルジュにおいては利用エリアの拡大(大阪府域案内所や関西全域)、また医療機関紹介機能については対応範囲を拡充(病院の予約や医療現場から問い合わせ対応等)するとともに、両サービスを三者間通話に対応させる等、更なる利便性向上を図ってまいります。また、問合せ内容などを分析し、大阪への観光促進に寄与する取組みを展開してまいります。

5. 役割

① 大阪観光局

本事業の全体運営・統括

② NTT マーケティングアクト

コールセンター運営

③ NTT 西日本

サービスの利用環境として必要となる Wi-Fi アクセスポイントの更なる整備、推進

【本件に関する報道機関からの問い合わせ】

①大阪観光局

魅力創造部 観光インフラ担当 牧田

06-6282-5910

②NTT マーケティングアクト

カスタマーソリューション事業推進部 コンタクトセンタビジネス部門

営業担当 齊藤・奥村

06-6966-2911

③NTT 西日本

関西事業本部 ビジネス営業部 Wi-Fi 担当 奥島・竹下

06-6606-9704

※電話番号をお確かめのうえ、お間違えのないようお願いいたします。

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。

審査：16-2804-1