

令和8年度（2026年度）熊本県24時間多言語コールセンター運営業務委託
仕様書

1 委託業務名

令和8年度（2026年度）熊本県24時間多言語コールセンター運営業務委託

2 委託業務の目的

本県を訪れた外国人観光客と県内対象施設の円滑なコミュニケーションを支援するための「熊本県24時間多言語コールセンター（以下、「県コールセンター」という。）」を運営することで、外国人観光客の受入環境及び満足度の向上を目的とする。

3 履行期間

令和8年（2026年）4月1日から令和9年（2027年）3月31日まで

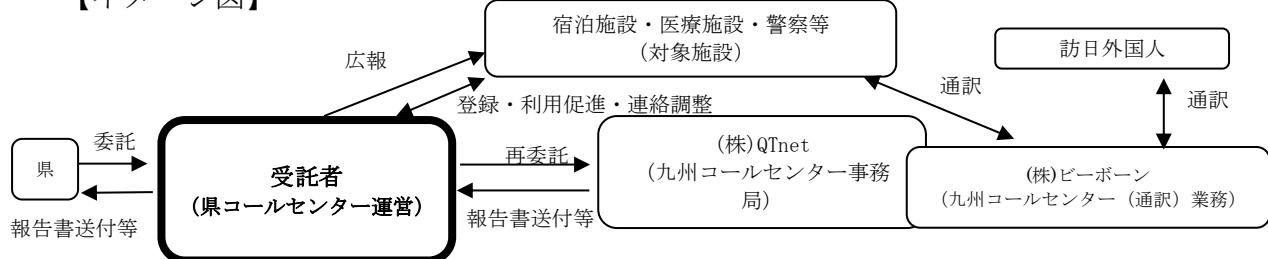
4 委託業務の概要

（1） 内容

次号に規定する熊本県内の宿泊施設や医療施設等（以下、「対象施設」という。）を対象とした、下記事項を内容とする「県コールセンター」の運営業務を行う。

なお、通訳業務の実施に当たっては、「九州7県共同の多言語コールセンター（以下、「九州コールセンター」という。）の通訳業務を請負う株式会社ビーameleonを活用するとともに、その事務局である株式会社QTmediaと連携を図ること。

【イメージ図】



- ① 外国人観光客との応対時（外国人観光客から対象施設への電話等による問合せを含む。）における電話等を利用した通訳サービス等を運営する「県コールセンター」窓口として関係機関と連携・調整を図ること。
- ② 「県コールセンター」は、独自にコールセンターを設置するのではなく、「九州コールセンター」の通訳業務を請負う株式会社ビーameleonの通訳業務を活用すること。活用に当たっては、その事務局である株式会社QTmediaと再委託契約を行い、必要な経費を支払うこと。
- ③ 「県コールセンター」業務の実施に当たっては、「九州7県共同の多言語コールセンター」と連携を図り、円滑な業務の遂行に努めること。

- ④ 「県コールセンター」として、熊本県内の対象施設の登録施設の増加及び活用を促進するため、効果的な広報内容を提案すること。
- ⑤ 「九州コールセンター」は九州各県と共同運営を行っているため、「県コールセンター」として利用できる件数に上限が定められている（4（7）に規定）。それを踏まえ、対象施設の円滑な利用促進及び連携・調整内容を提案すること。
- ⑥ その他、本県を訪れた外国人観光客と対象施設の円滑なコミュニケーションを支援するために「県コールセンター」として実施可能な内容について提案すること。
- ⑦ 毎月、株式会社ビーボーンから株式会社Q T m e d i a を通じて提供される通訳実績等の報告をもとに、県に報告を行うこと。

（2）「県コールセンター」を利用できる対象施設及び対象者の範囲

① 熊本県内の宿泊施設（旅館業法（昭和23年法律第138号）第3条第1項の許可を受けて営業を行っている施設。同法第2条第5項の下宿営業を行っている施設は除く。）、観光案内所、観光施設、交通施設（交通機関）、飲食店、小売店（大規模小売店舗は除く）、熊本県内の医療施設及び熊本県警関係機関。ただし、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年律第122号）第2条に規定される営業を行う施設は対象外とする。

なお、サービス利用にあたっては所定の情報登録を必要とする。

② 熊本県を訪問する外国人観光客及び熊本県内の対象施設に関する問合せ等を行う外国人観光客。

（3）費用負担

本業務の履行に当たって発生する一切の費用は受託者の負担とする。

但し、コールセンター利用時に発生する対象施設及び外国人観光客からコールセンターへの通話料金は発信者の負担とする。

なお、委託料のうち、4（1）②に記載の再委託料は4,212,494円（消費税及び地方消費税額を含む。）とし、「九州コールセンター」の事務局である株式会社Q T m e d i a に支払うこと。

また、4（1）⑥に記載（4（7）に規定）の利用制限を超えた経費については、受託者の負担とする。

（4）言語（23言語）

英語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、ネパール語、タガログ語、マレー語、ポルトガル語、スペイン語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語、ベンガル語、ウルドゥー語、トルコ語。

（5）通訳方法

① 2地点三者通訳

② 3地点三者通訳

（6）業務時間等

年中無休、24時間

(7) 利用可能件数

- ① 第1号①及び②に規定する「県コールセンター」の利用は、年間1,920件以内（内訳観光関係施設：1,680件以内、医療施設：60件以内、熊本県警関係機関：180件以内）とすること。
- ② 件数カウント方法は、通訳ありを1件、通訳なしを0.5件とする。
(通訳なしの事例：予約確認のため外国人へ連絡したが、不在着信となった場合等)
- ③ 前号の利用制限内での利用促進のため、「県コールセンター」の計画的な運用方法を提案すること。

(8) 宣伝・周知等

前号①及び②に規定する利用可能件数内での最大限の活用を図るため、「県コールセンター」利用登録者の拡大、登録者事業者による広く偏りのない利用促進及び利便性向上に資する取組について提案すること。

(9) 報告

提供した通訳サービスについて、1件ごとに日時、相手方、言語、内容等を記録した記録簿を作成し、月次報告書を提出すること。

業務完了時には1件ごとの問合せ記録（質問／回答の一覧）一式を報告書として作成し、電子データとともに成果物として提出すること。

また、対象施設に対して利用状況アンケート調査等を履行期間内に1回以上実施し、取りまとめのうえ報告すること。

5 その他

(1) 業務実施にあたっての留意事項

- ① 業務の実施にあたっては、委託者と十分協議・連絡をとり、その指示及び監督を受けなければならない。
- ② 事故等により発生した損害は受託者が負担するものとする。ただし、その損害が委託者の責めに帰する事由により発生したと認めた場合は、その損害は委託者が負担するものとし、その額は委託者と受託者で協議して決定する。

(2) 業務の実施体制

- ① 業務全体を統括するための責任者を置くこと。
- ② 統括責任者は、業務執行に必要な要員を確実に手配すること。また、業務実施体制表を作成し、委託者へ提出すること。
- ③ 統括責任者は、業務執行の進捗状況を常に把握し、定期的に委託者へ口頭もしくは書面で報告すること。