

免税店向け多言語コールセンター事業 仕様書

1 委託業務名

免税店向け多言語コールセンター事業

2 業務目的

京都市域で営業する免税店における外国語対応をスムーズにすることで、外国人観光客の買い物環境の向上に寄与し、消費額を高め、ひいては京都の国際的なブランド力の強化に資することを目的とする。

3 業務期間

契約締結日から令和6年3月31日（日）

ただし、サービス提供の開始時期は4月末～5月上旬とすること。

4 業務概要

京都市を訪問する外国人観光客の買い物環境向上のため、京都市域で営業する免税店を対象として通訳及び翻訳を行う多言語コールセンターを運営する。

(1) 電話通訳サービス

ア 言語

日本語 ⇔ 英語、中国語（北京語、広東語）、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、フランス語、ベトナム語

※下線部の言語は最低限とするが、その他の言語も対応できることが望ましい。また、上記以外の言語で対応可能な場合は提案すること。

イ 業務時間

年中無休、原則午前9時～午後9時まで（ただし、その他の言語についてはその限りではない。）

ウ 報告

受託者は、コールセンターの利用状況について「入電時刻」、「相手先」、「通訳内容」等を遅滞なく報告すること。

業務完了時には、1件毎の問合せ記録（質問／回答の一覧）を盛り込んだ報告書を作成し、電子データ（PowerPoint、Excel、Word等）と共に成果物として当協会に提出すること。

(2) 翻訳サービス

ア 言語

日本語 ⇔ 英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、フランス語、ベトナム語

※下線部の言語は最低限とするが、その他の言語も対応できることが望ましい。また、上記以外の言語で対応可能な場合は提案すること。

イ 業務時間

年中無休（翻訳依頼受託後72時間以内に納品を行うこと）

ウ 報告

受託者は、コールセンターの利用状況について「入電時刻」、「相手先」、「翻訳内容」等を遅滞なく報告すること。

業務完了時には、1件毎の問合せ記録（質問／回答の一覧）を盛り込んだ報告書を作成し、電子データ（PowerPoint、Excel、Word等）と共に成果物として当協会に提出すること。

(3) 共通項目

以下の項目については、通訳・翻訳サービス共通とする。

ア 対象

京都市内免税店 1,600-1,700 施設（令和4年3月31日時点 1,667 施設）

（参考）2018年度利用件数（通訳 1,523 件）

イ 費用負担

本業務の履行に必要な費用のうち、コールセンター利用時に発生する対象施設とコールセンターとの間の通話料金を除く一切の費用は受託者の負担とする程度

(4) 施設向けリーフレット及び観光客向け多言語説明書面の作成

ア 内容

電話通訳サービスおよび翻訳サービスの利用について説明する施設向けリーフレット及び観光客向けの多言語説明書面を各 2,000 枚作成すること。

イ 送付先

(3)アの対象と同じ。

ウ 費用負担

リーフレット等の作成及び送付にかかる費用は受託者の負担とする。

(5) 留意事項

受託者が、上記各条件に違反した場合は、契約書の規定に基づき委託者が委託業務の一部又は全部を解除し、委託料を支出しない又は支出している委託料の一部若しくは全部を返還させる場合がある。

委託者は、契約を解除した場合は契約書の規定に基づき損害賠償を求める場合がある。

5 その他

(1) 個人情報等の保護

受託者は、この委託業務によって知り得た個人情報及び通常秘密とされる企業情報をこの事業の目的外に使用してはならない。これは委託期間終了後も同様とする。

(2) 損害賠償

委託業務の実施に伴い第三者に与えた損害は、委託者の責に帰すべきものを除き、全て受託者の責任において処理すること。

(3) 著作権の取扱

円滑な事業の実施、成果の普及を図るため、この委託業務により生じた著作権については、原則として委託者に帰属させるものとする。

(4) 協議事項

この仕様書に定めのない事項又は業務の遂行に当たり疑義が生じた場合は、委託者と受託者の協議によりその解決を図るものとし、当該協議が整わないときは、委託者の指示するところによるものとする。

(以上)