



多言語コンタクトセンター通信



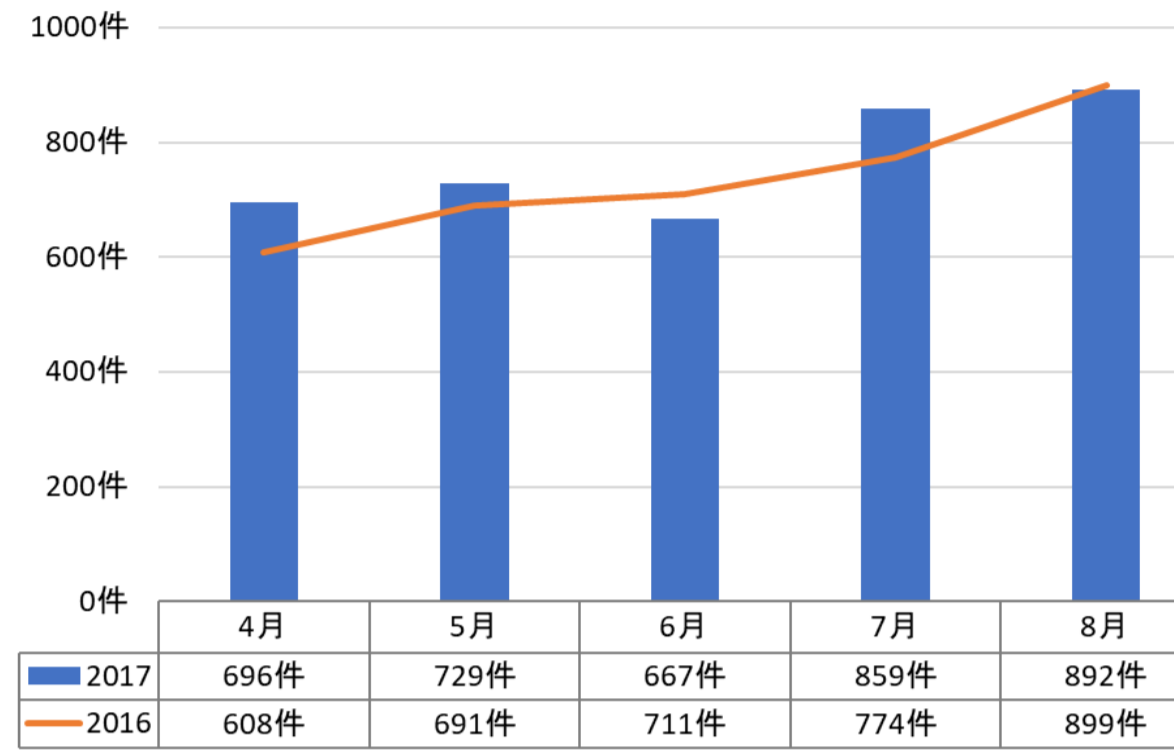
一財) 沖縄観光コンベンションビューロー
総務部広報課 担当: 山田・川満
TEL: 098-851-9678 FAX: 098-859-2981 平成29年9月発行

2017
上半期
多言語コンタクトセンター

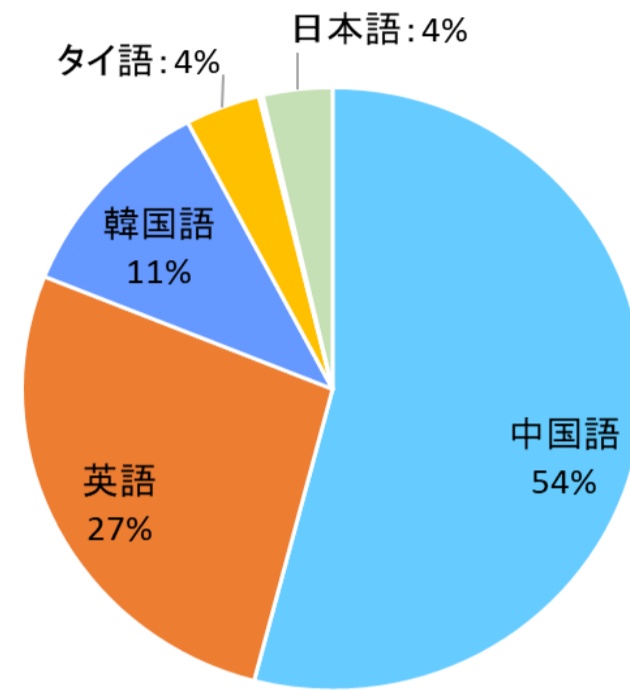
2017年度多言語コンタクトセンター上半期事業報告

4月から8月末時点での、問い合わせ対応件数は3,843件と、前年度同時期より160件増となりました。チャネル別では電話利用者が最も多く、対応言語では中国語が半数以上を占めている点は例年と変わりありません。対応言語とは別に、スペイン語4件、フランス語2件、ベトナム語、ポルトガル語が各1件ずつあり、各言語で対応を行っています。

上半期対応件数 前年比較

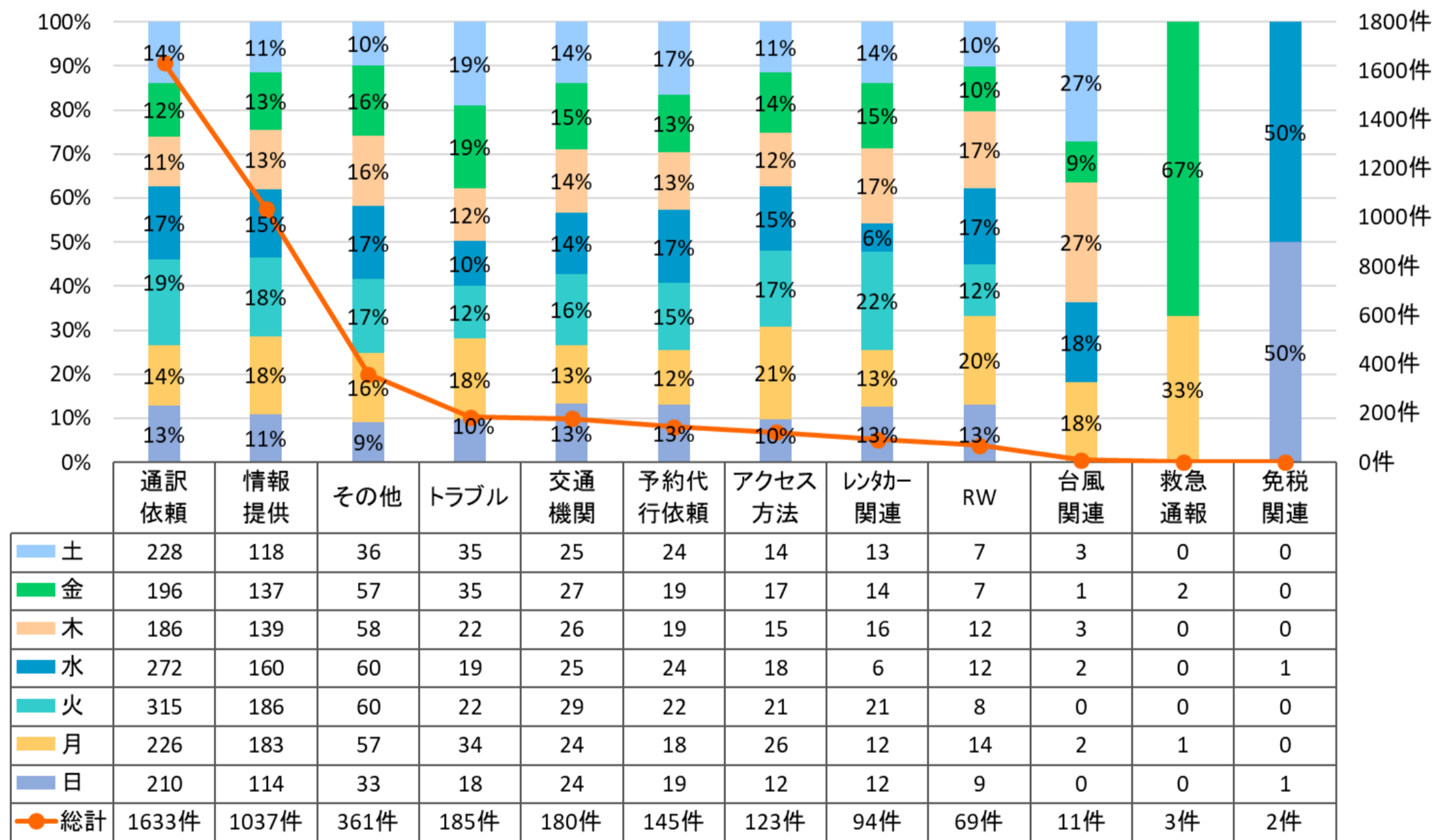


対応言語比率



下記は問い合わせ内容を、カテゴリ別と曜日ごとに分類したグラフです。グラフからは、火曜日の「通訳依頼」が最も件数が多いのが分かります。要因として、火曜日に大型クルーズ船の入港が多いことが影響していると考えられますが、カテゴリの「通訳依頼」でタクシー車内からの利用が多いことから、ほぼ間違いのないと思われます。

カテゴリ、曜日別 問い合わせ件数

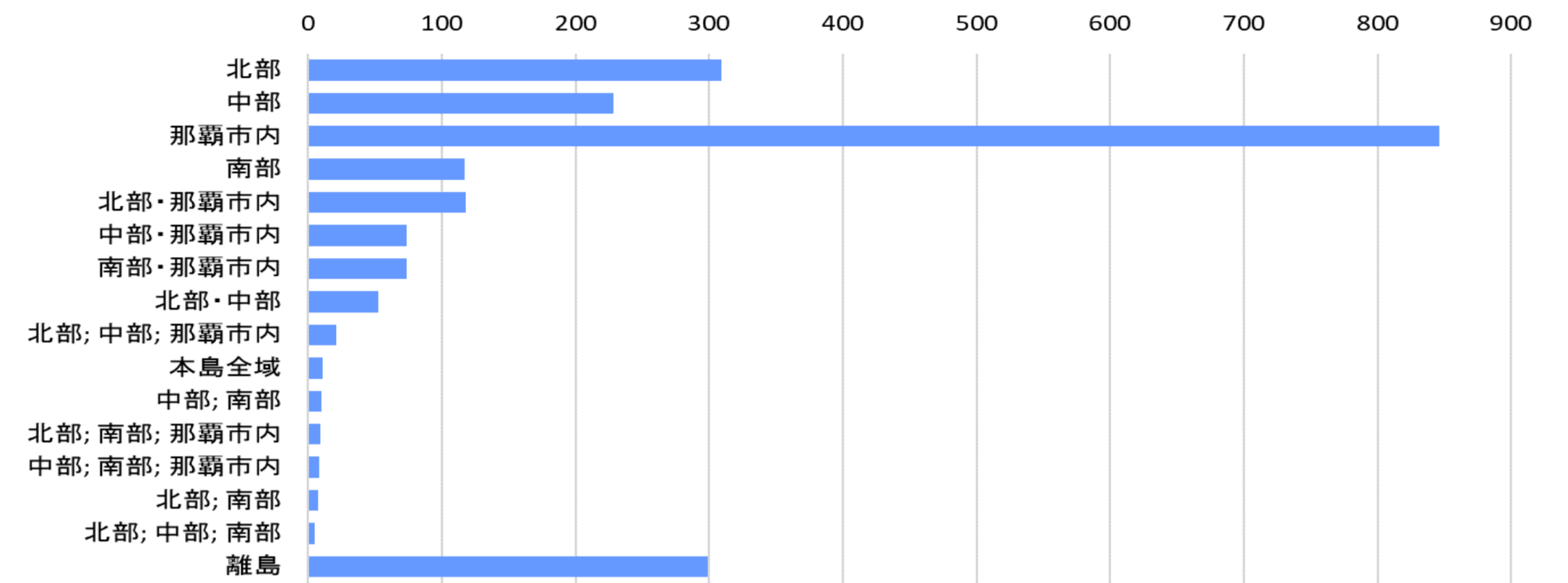


「行き先を聞いて欲しい」という通訳依頼の返答

クルーズ船がある港へ行きたい。	友達が乗っているタクシーに付いて行ってほしい。
近くの牛丼屋へ連れて行って欲しい。	前浜ビーチと竜宮城展望台に行きたい。
国際通りに行きたい。	カリビアンクルーズ船の停泊港へ行ってください。
これから水族館まで行って戻れるか。	池間島方面行きのバス停まで。
宮古島へ行きたいが、先に伊良部大橋へ移動したい。	最近オープンした一番大きいイオンモール。
アメリカンレジャージに行きたい。	古宇利島と寿司屋に行って。
焼肉が食べたい。	今の乗車料金は幾らか。料金が加算されるのはいつか。
乗船前にコンビニでタバコを買いたい。	泊いゆまちへ行ってください。
ドラッグストア、ドン・キホーテ、船に戻る。	最初に池間大橋に行って、次に西里通りへ行って。

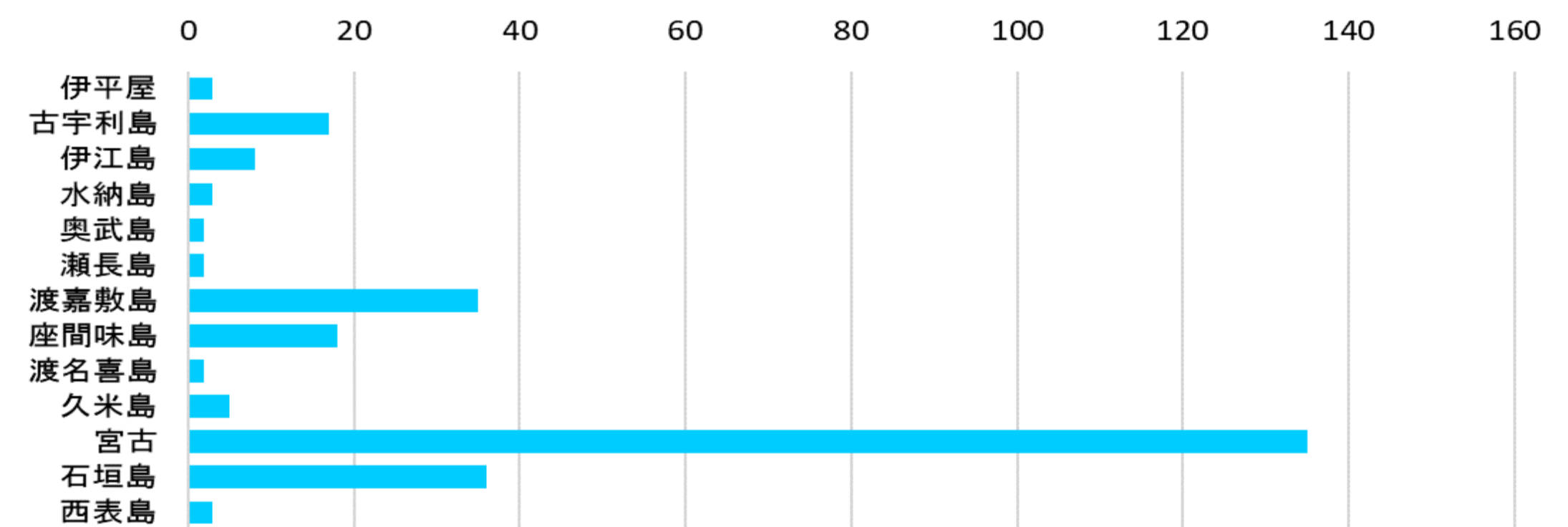
下記は、問い合わせ時に挙がる施設名などから、明確に分類が出来た案件を対象に、エリアごとに集計した結果です。那覇市内関連の問い合わせが最も多く、次いで北部、中部の順でした。また複数地域の問い合わせでは、北部、中部、南部と那覇市内の組合せが目立ちました。少数ではありますが、那覇市内を外した周遊を希望する問い合わせもありました。

エリア別 問い合わせ件数



エリア別の離島を更に分類した結果です。昨年1年間の離島関連問い合わせは482件でしたが、本年度は上半期で299件あることから、昨年度より多い問い合わせが寄せられると考えています。特に宮古島関連の問い合わせは、昨年同時期に比べ21件増加していることもあり、ここでもクルーズ船入港の影響が考えられます。この他、阿嘉島、粟国島、伊是名、波照間島、与那国島も各1件ずつの問い合わせがあり、宮古島と石垣島、慶良間諸島、八重山諸島といった、離島周遊に特化

離島別 問い合わせ件数



コンタクトセンターに寄せられた問い合わせ内容の一部

2018年に結婚式のディナーをしたいと思っています。ゲストは約70名(大人)で、ウェディングレイアウトを施した屋内長テーブル、及び素敵な飾り付け、素晴らしい日本食を提供していただける地元居酒屋での宴会は可能ですか。	教会でプロポーズしようと思っています。時間は30分から1時間程予定しています。当日は、私と彼女を含め6-8名の参加となります。プロポーズの場として、教会を借りることはできますか。
美らSUNビーチから、ウミカジテラスまで行くのは遠いでしょうか。	国際運転免許証を持っていませんが、那覇から石垣島までどのようにして行くことが出来ますか。あまりタクシーにお金をかけられません。
那覇バスターミナル付近の会社からですが、よく道を聞かれます。観光客がホテルに行きたいようだが、道順の説明ができない。	那覇空港から無料シャトルバスを提供しているホテルを紹介して欲しい。
国際通りで、路上販売の写真撮影したら料金を請求されました。支払わずにその場を立ち去ったのですが、払う必要があるのでしょうか。	台湾の観光客? 依頼されて電話した。アクセス方法を知りたいみたいです。
東京ではレンタカーを借りる事が出来たのに、同じ条件で、沖縄では借りられない。とホテルスタッフに言われた。どうしたら良いのか。	本部寄港のクルーズ船から、観光客を貸切りで、国際通りまで案内し待機していたが、時間になっても待ち合わせ場所に戻らない。
虫よけシートを8箱購入したら、空港で全て没収された。購入時には何も説明がなかった。とても不愉快だ。	朝外出しており、チェックアウト時間を1時間オーバーしてしまっただ。それに対して、1人¥1,000の計¥3,000を請求されている。納得できない。