

令和6年度外国語コミュニケーションサポート事業業務仕様書

1 委託事業の目的

県内の中小企業や施設・店舗等（以下、「県内企業等」という。）が国際ビジネスを展開するに当たり、言葉の問題が大きな課題となっている。

そこで、外部のコールセンターを活用し、県内企業等と海外企業や外国人観光客とのコミュニケーション部分を代行する事業（以下、「委託業務」という。）を実施することにより、県内企業等のグローバル化を推進する。

2 委託業務の実施期間

令和6年5月1日から令和7年3月31日まで

3 委託業務の内容

委託業務の受託者（以下、「受託者」という。）は、徳島県（以下、「県」という。）が、当事業の利用を認めた県内企業等に対して、次の業務を行う。

(1) 日本語文書と外国語文書の相互翻訳に関する業務

県内企業等が海外の企業等と行うビジネスや外国人観光客への対応などにあたり必要な連絡文について、日本語文書を外国語に、外国語文書を日本語に翻訳する。

【対応言語】

英語、中国語（簡体字及び繁体字）、韓国語及びタイ語

【翻訳期間】

5営業日程度で対応可能であること。

【年間翻訳文字数（予定）】

約4万文字（400文字×100社程度）

※上記文字数を超える場合は、別途有料での対応等が可能であること。

(2) 電話を活用した通訳に関する業務

国際ビジネスや外国人観光客への対応などで通訳を必要とする県内企業等に対して、コールセンターの電話や情報端末を介した通訳サービスを提供する。

【対応言語】

英語、中国語、韓国語及びタイ語

【対応時間】

24時間対応が可能なこと。

※ただし、タイ語対応を行うスタッフ確保などが難しいは、午前9時から午後6時程度までの対応でも可能とする。

【年間件数（予定）】

電話通訳 約20件

※県内企業等が行う商談や視察の受入時等に、テレビ電話等を活用した映像通訳等を別途有料で提供可能であること。（対応時間については、電話通訳と同様）

(3) 本事業の利用促進に関する業務

県と連携の上、県内企業等の本事業による翻訳及び通訳の利用を促進するための業務を行う。

4 委託契約に当たっての留意点

- (1) 委託契約に係る委託料は、委託業務完了後の精算払いとする。
- (2) 受託者は、委託業務の内容に疑義が生じた場合は速やかに県と協議すること。
- (3) 受託者は、委託業務の全部又は一部の処理を第三者に委託、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ県の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。
- (4) 受託者は、委託業務の実施に当たり知り得た内容について、第三者に漏らしてはならない。
- (5) 受託者は、県からの求めに応じ委託業務の実施状況について報告するとともに、委託業務完了後、県に対して「委託業務完了報告書」を提出すること。