

平成 26 年度 沖縄観光/多言語コールセンター事業

「平成 26 年度 沖縄観光/多言語コールセンター運営事業」

委託業務仕様書 別紙

9.成果品（2）ア（ウ）参照

1. 事業概要

(1) 委託業務の概要

- ア 委託業務の名称
- イ 業務期間
- ウ 業務目的

(2) 委託業務の内容

- ア 外国人観光客向け多言語情報発信コールセンター運営
- イ インターネットを活用した多言語版の情報配信
- ウ その他の運営

2. 外国人観光客向けコールセンター運営実績

(1) 体制構築

- ア 体制図
- イ シフト体制
- ウ 研修実施の実績

(2) 対応実績

- ア 対応件数 総数
 - (ア) 言語別 対応件数推移
 - (イ) 言語別 対応件数割合
- イ 対応件数 問合せツール別
 - (ア) 電話
 - (イ) SNS
 - (ウ) メール
- ウ 問合せツール：電話 対応件数
 - (ア) 言語別対応件数推移
 - (イ) 言語別対応件数割合
 - (ウ) 言語別ユーザー別対応件数割合
 - (エ) 言語別時間帯別対応件数推移
 - (オ) 言語別時間帯別対応件数月別詳細
 - (カ) カテゴリ別対応件数推移

- (キ) カテゴリ別対応件数割合
- (ク) 言語別カテゴリ別対応件数割合
- (ケ) 言語別カテゴリ詳細別対応件数月別詳細
- エ 問い合わせツール：電話 平均対応時間
- (ア) 言語別平均対応時間推移
- (3) 台風・災害時の対応実績
 - ア 台風●●号
 - (ア) 台風の概況
 - (イ) 日別言語別対応件数
 - (ウ) 日別カテゴリ別対応件数
 - (エ) 問合せ内容
 - イ 台風●●号
 - 以下同文
- (4) その他宣伝広報に関わる翻訳対応

3. インターネットを活用した多言語版の情報配信実績

- (1) おきなわ物語お問い合わせフォーム対応実績
 - ア 言語別対応件数推移
 - イ 言語別対応件数割合
- (2) おきなわ物語施設登録情報更新サポート実績
 - ア 言語別対応件数推移
 - イ 言語別対応件数割合
- (3) SNS を活用した多言語による沖縄観光情報配信実績
 - ア 情報配信実績
 - (ア) 各種 SNS への情報配信
 - イ 情報配信による反響等実績 フォロワー数
 - (ア) Facebook 友達数推移
 - (イ) Facebook ファン数推移
 - (ウ) ウェイボーフォロワー数推移
 - ウ 情報配信による反響等実績 訪問者数
 - (ア) Facebook ファンページ訪問者数推移
 - エ 危機管理情報の配信について
 - (ア) 沖縄観光危機管理情報サイトとの連携配信
 - (イ) 沖縄観光コンベンションビューローとの連携配信
 - (ウ) その他、危機管理情報の収集・配信
 - オ 危機管理情報の配信実績
 - (ア) 台風●●号
 - (イ) 台風●●号

4. 事業の成果

- (1) コールセンター運営
- (2) 情報発信運営
- (3) アンケート結果

5. 資料集

(1) コールセンター問合せ内容

- ア 問合せ内容（旅行者・英語）
- イ 問合せ内容（旅行者・中国語）
- ウ 問合せ内容（旅行者・韓国語）
- エ 問合せ内容（海外在住者）
- オ 問合せ内容（観光事業者）
- カ 問合せ内容（病院・警察・消防）
- キ 問合せ内容（トラブル内容）

(2) 沖縄観光情報配信 投稿内容

- ア 言語共通 投稿内容
- イ 言語別 投稿内容
- ウ カテゴリ別 投稿内容