

各位

2024年8月1日
株式会社スクロール360

「多言語対応コールセンター」22言語で提供開始
在留・訪日外国人とのコミュニケーション強化を支援 / スクロール360



株式会社スクロール(本社:静岡県浜松市中央区、代表取締役社長 鶴見 知久)の子会社で、EC・通販事業者様への高付加価値ワンストップソリューションを提供する株式会社スクロール360(本社:静岡県浜松市中央区、取締役社長 丸井 恵介、以下当社)と、当社の子会社で、多言語ソリューションを展開する株式会社ビーボーン(本社:福岡県福岡市中央区、取締役社長 鬼木 敏之、以下ビーボーン)は、官公庁、自治体、民間企業を対象とした「多言語対応コールセンター」の提供を開始いたしましたので、下記のとおりお知らせいたします。

記

■背景

令和5年の『在留外国人数は、341万992人(前年末比33万5,779人、10.9%増)で、過去最高を更新(※1)』、『外国人入国者数は、2,583万810人で、前年に比べ2,163万2,765人増加(※2)』しました。近年は非英語圏の割合も多く、官公庁、自治体、民間企業などの窓口では、多言語コミュニケーション機能の強化が求められています。なかでも、労務相談や健康相談、訪日観光中のトラブルといった、心理的・精神的な悩みを抱えている方々をサポートする窓口においては、人を介した直接的なコミュニケーションが必要です。

【引用】 出入国在留管理庁ホームページ

※1 「令和5年末現在における在留外国人数について」

https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00040.html , (参照 2024-07-16)

※2 「令和5年における外国人入国者数及び日本人出国者数等について」

https://www.moj.go.jp/isa/publications/press/13_00042.html , (参照 2024-07-16)

■概要

当社のコールセンターではかねてより、主にEC・通販事業者を対象としたご支援をさせていただいておりますが、このたび、官公庁、自治体、民間企業を対象とした「多言語対応コールセンター」の提供を開始いたしました。

■多言語対応コールセンターについて

(コールセンターへの問い合わせが日本語以外だった場合)

ビーボンの多言語オペレーターが間に入り、3者間の同時通訳通話で対応いたします。22言語に対応しており、幅広い国籍のお客様の対応が可能です。



対応言語	全22言語（2024.7現在） 英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、マレー語、 タガログ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ロシア語、 ドイツ語、イタリア語、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
対応時間	24時間・365日（全言語共通）
サポート方式	3者間による同時通訳通話

■このような課題解決に最適

- ・在留・訪日外国人に向けた問い合わせ、相談窓口を設置したい
- ・人を介して、直接会話ができる窓口を設置したい
- ・365日、多言語に対応できる体制を構築したい
- ・内製化しているが、コストに課題を抱えている

詳しくは「[多言語対応コールセンター資料](#)」をご覧ください

■当社にお任せいただくメリット

実績豊富なオペレーターが対応

60年を超えるスクロールグループの通販事業の歴史のなかで、進化し続けてきたノウハウや知見が凝縮。ホスピタリティあふれるコミュニケーション品質そのままに、実績豊富なオペレーターが対応するため、在留・訪日外国人とのコミュニケーションの強化や、幅広い国籍のお客様満足度の向上につながります。当社スクロール360とビーボーンはグループシナジーを最大限に活かして、サービス機能の拡充を積極的に推進してまいります。

■会社概要

商号： 株式会社スクロール360 (<https://www.scroll360.jp/>)

本社： 静岡県浜松市中央区佐藤二丁目 24 番 1 号

代表者： 代表取締役会長 山崎 正之

取締役社長 丸井 恵介

設立： 1986 年 3 月

主な事業内容：

- ・フルフィルメント業務代行(物流代行・受注代行・決済代行)
 - ・マーケティング支援(EC運営代行・WEB集客・CRM支援・中国越境EC)
 - ・通販システム構築(受注管理・一元管理)
- など、EC・通販事業を全方位的に支援する各種ソリューションの開発・提供

商号： 株式会社ビーボーン (<https://beborn.jp/>)

本社： 福岡県福岡市中央区舞鶴三丁目 9 番 39 号 福岡舞鶴スクエア 4 階

代表者： 代表取締役会長 山崎 正之

取締役社長 鬼木 敏之

設立： 2001 年 9 月

主な事業内容：

- ・在留・訪日外国人とのコミュニケーション支援
- ・電話による多言語通訳サービスと翻訳サービスを展開

以上

本件に関するお問い合わせ窓口

株式会社スクロール360 山本・三栖

住所： 東京都品川区東品川二丁目2番24号 天王洲セントラルタワー12階

TEL：03-4326-3207

Mail：eigy@mb.scroll360.jp