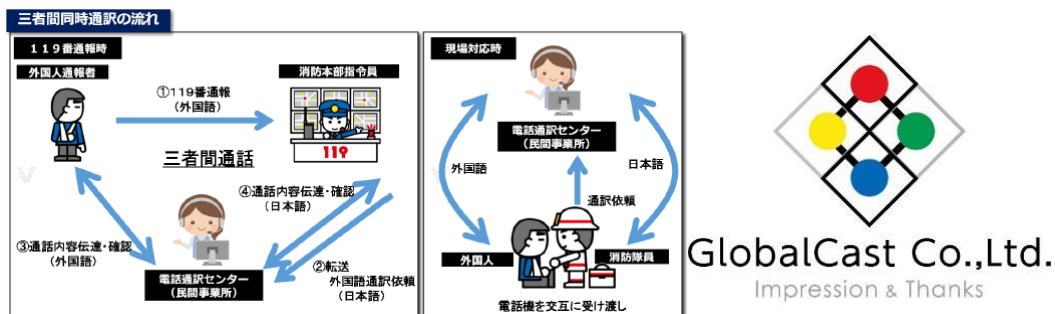


2020年に向け増加する訪日外国人の119番通報に、11カ国語で通訳対応！  
**グローバルキャストが提供する「119番緊急通報時3者間多言語通訳サービス」**  
**10月1日より、山形県「置賜広域行政事務組合消防本部」・京都府「精華町消防本部」・大分県「竹田市消防本部」にて新規導入！**  
 —2020年度までに50消防局・本部での導入を目指す—

株式会社グローバルキャスト(所在地 愛知県名古屋市中村区、代表取締役 川口 英幸)は、2019年10月1日(火)より、山形県「置賜広域行政事務組合消防本部」・京都府「精華町消防本部」・大分県「竹田市消防本部」にて「119番緊急通報時3者間多言語通訳サービス」の提供を開始し、導入機関数は全国で合計13箇所となります。119番緊急通報時3者間多言語通訳対応は、本年6月から3か月の間で、すでに53件のご利用実績があります。(令和元年9月25日現在)



### 「119番緊急通報時3者間多言語通訳サービス」とは

2020年に向けて訪日外国人数がさらに増加することが予想される中、総務省消防庁からも全国約730の消防庁・局・本部に対して多言語通訳を導入するよう通達されるなど、外国人からの119番通報への外国語対応が大きな課題となっております。

「119番緊急通報時3者間多言語通訳サービス」は、2018年度4月より提供を開始した「24時間365日対応多言語コールセンター」による通訳サービスです。英語・中国語・韓国語(朝鮮語)・ポルトガル語・スペイン語の5言語を24時間365日にてサービス提供のほか、タイ語・ベトナム語・タガログ語・フランス語・ロシア語・ネパール語を加えた合計11カ国語の通訳をサポートしております。当社では、地方自治体との連携を深め『全ての人が、安心して暮らせる・安心して訪問できる国作り』に貢献できるよう尽力し、展開を続けていきます。

### サービス概要

- サービス名称 : 119番緊急通報時3者間多言語通訳サービス
- 対象言語 : 英語・中国語・韓国語(朝鮮語)・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・ベトナム語・タガログ語・フランス語・ロシア語・ネパール語の計11言語
- 新規導入箇所 : 置賜広域行政事務組合消防本部(山形県)  
精華町消防本部(京都府)  
竹田市消防本部(大分県)
- 導入開始日 : 10月1日(火)

## ご利用いただいた署員の方の声

### 消防本部通信指令課ご担当の方

- ・消防署では、日本語が話せない外国人の方からの「道に迷った」「電気が消えた」といった、火事や救急ではない事案が時々発生するが、通報された方の国の言葉で対処方法や事情を説明できるようになり、通報者にも十分納得してもらえるようになった。
- ・日本語を話せない人からの通報があった際、これまでは通報者の周辺に日本語が分かる人を探していただいたり、不慣れな外国語を交えての対応となっていたが、このサービスによって、日本語による通報と同じ程度に具体的な状況を確認した上で救急車を向かわせることができるようになった。
- ・外国語がわかる署員がいても、緊急時のため通報者が慌てていて意思の疎通が困難の時があった。そのような時でも、24時間いつでも通訳センターにつなげられるという安心感は大きな支えになっている。
- ・管内(消防本部管轄内)が工業地域で、ここ数年、特にアジアからの外国人労働者が増えてきており、英語以外の言語による通訳の対応が急務であった。
- ・119番緊急通報時3者間多言語通訳サービスは中国語・韓国語のほかに、ベトナム語やネパール語も通訳してもらえるのが心強い。

### 救急隊員の方

- ・負傷者が外国人の方で、近くにいた日本人が119通報していただいたことがあるが、その後、救急車が災害現場に到着した時には通報者がすでに立ち去っていた。負傷者は全く日本語を話せない状態だったが、多言語通訳センターで英語の通訳をお願いして、持病や怪我の状況を正確に聞き取れた上で適切に応急処置が取れた。
- ・これまでは外国人の傷病者に対してスマートフォンの翻訳アプリケーション(消防・救急専用のもの)を使用していたが、このサービスを利用すると、通訳の方に痛むところ、持病、服用している薬などのヒアリングをしていただけるため、現場での対処がスムーズになった。
- ・救急現場では、外国人傷病者の言葉が分かる人(通訳者)が電話口の向こうにいと、傷病者の安心感が増すのではないかと感じた。



GlobalCast Co.,Ltd.  
Impression × Thanks

## 【グローバルキャストについて】

グローバルキャストはクライアント(企業)とマーケット(市場)を繋ぎ、マーケットへ、より豊かな暮らしを届け続ける「コンシェルジュテクノロジーカンパニー」です。みなさまの暮らしにテクノロジーを活用しながら豊かにする、コンシェルジュのような存在を目指します。

## 【会社概要】

会社名 : 株式会社 グローバルキャスト

代表者 : 代表取締役 川口英幸

設立 : 2008年2月20日

資本金 : 88,675,000円

事業内容 : 業種特化型 BPO サービス事業

- └ダイレクトマーケティング
- └コンタクトセンターソリューション
- └多言語コミュニケーション
- └デジタルマーケティング

教育事業

新電力事業およびその附帯事業

所在地 : 愛知県名古屋市中村区平池町 4-60-12 グローバルゲート 14F

URL : <http://global-cast.jp/>

### 【読者・一般のお客様からのお問い合わせ】

株式会社グローバルキャスト

ソリューション営業部 新美

MAIL: nago2@global-cast.jp TEL:052-265-7665