

## 相談窓口やインフォメーションセンターを 多言語対応にて開設いたします

各種手続きや申請に関する相談窓口を開設いたします。経験豊富な相談員が多言語にて対応、条件や規定が多く理解するのが難しいことも丁寧に説明いたします。インジェスター社では、出入国在留管理局や市役所など豊富な実績を誇っています。

“

安心・安全な暮らしをおこなううえで欠かせない各種手続きは、ときに日本人でも混乱してしまうことがあります。インジェスター社では、主に日本で生活をしている在留外国人に向け、在留資格に関すること、仕事のこと、生活面など、あらゆる相談に多言語で対応いたします。豊富な相談経験があり、言語能力に優れた相談員が親切丁寧に対応。インジェスター社の強みである外国人向けの経験・知見・ネットワークを活用しながら、さまざまな相談業務をお手伝いします。

”



### 多言語 相談窓口 / インフォメーションセンター

各種手続きやお悩みを解決する

在留外国人向けサービスです

お客様の業務やサービスを理解した、経験豊富な相談員をご希望の窓口配置いたします。主要言語だけでなく希少言語にも対応しており、幅広い国々の方に向けて親身になってコミュニケーションすることが可能です。また、インジェスター社は相談窓口やインフォメーションセンター業務の経験が豊富なため、準備から運用までスピーディに対応することができます。

申請窓口 | 相談窓口 | メール対応 | 電話対応

### お客様のこんなお悩みにお答えします

経験豊富な相談員を  
手配してほしい！

主要言語だけでなく、  
希少言語も  
対応をお願いしたい！

準備期間が短く、  
スピーディーに展開してほしい！

01

早期の事業立ち上げと  
継続的な改善活動

02

必要な言語対応を  
丸ごとサポート

03

安定した  
サービス品質

## Feature 01

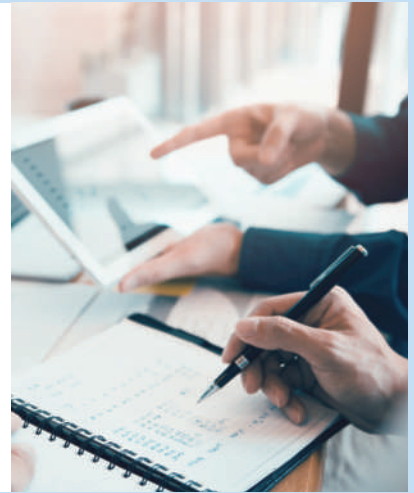
### 窓口の立ち上げと継続的な改善活動

#### ご要望をスピーディーに反映

クラウドシステムを採用しているため、規模や業務内容に応じて柔軟な業務設計が可能です。ご要望を迅速にオペレーションへ反映することができ、かつ適切なコストでの提供が可能です。収集した情報を蓄積・分類・分析をし、問合せ状況がひと目で把握できるレポート提出が可能です。

#### 過去の運営ノウハウを最大限活用

外国人向けコールセンターの運営実績をもとに、インジェスター社が実務を担うことで、既存のノウハウを最大限活用することができます。刻々と変化する相談内容を適宜マニュアルに反映させ、相談員に研修を行うと共に、蓄積される相談内容を分析し、事業の改善につなげるPDCAを推進します。



## Feature 02

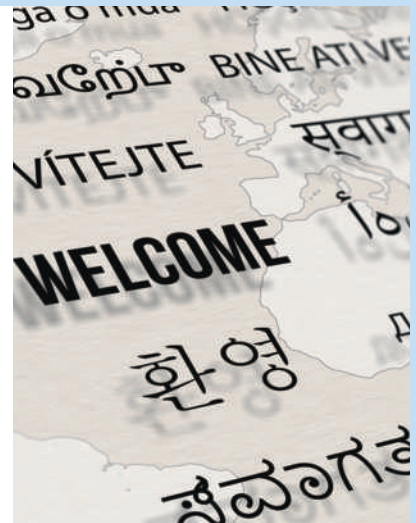
### 必要な言語対応を丸ごとサポート

#### 希少言語にも対応

インジェスター社には多様な言語を扱えるスタッフが多数在籍しており、確保が難しい希少言語にも対応できる人材手配が可能です。対応実績のある言語は、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語（フィリピン語）、インドネシア語、ミャンマー語、ネパール語、タイ語、クメール語（カンボジア語）、モンゴル語などです。

#### 翻訳にも対応

多言語コールセンターで寄せられる質問をまとめたQ&A・FAQの多言語化にも対応します。ホームページやSNSによくある質問を多言語で掲載することで、相談の自助解決に役立たせることが可能となり、電話相談の負荷軽減につながります。



## Feature 03

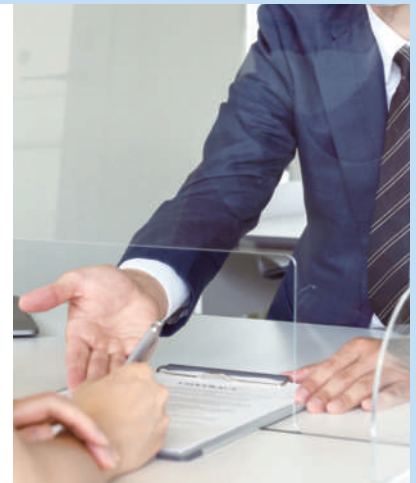
### 安定したサービス品質

#### 丁寧で正確、素早い相談対応

外国語はもちろんのこと、日本語もネイティブレベルのスタッフが対応いたしますので、安心してお任せいただけます。また、業務内容に応じた応対トレーニングや、専門知識研修を行い、相談員の品質向上に努めております。

#### 事業代替性の確保

クラウドシステムを採用していますので、特定の拠点に集中することなく、分散された拠点での実施が可能です。業務を分散させることで、感染症対策や、自然災害などの事業リスクを軽減します。また、相談員同士、相談員と管理者間の情報分断や、応答品質の劣化が起きないようにシステムで連携を図ることが可能です。



## 対応言語

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語（フィリピン語）、インドネシア語、ミャンマー語、ネパール語、タイ語、クメール語（カンボジア語）、モンゴル語など

## 主な実績

- 出入国在留管理庁 • 東京出入国在留管理局 • 外国人技能実習機構
- 外国人在留支援センター査証相談窓口 • 東京都教育相談センター（外国人児童・生徒相談）
- 船橋市外国人総合相談窓口