

KDDI TV通訳

～FAQ～

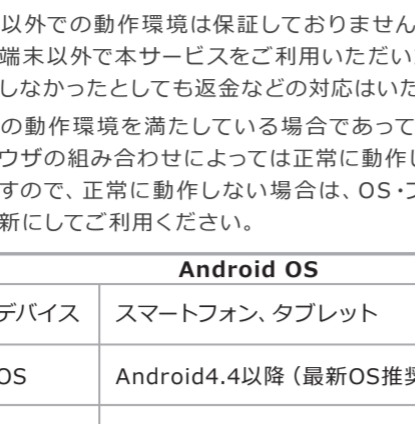
KDDI TV通訳のご利用に関する注意事項となります。
以下の内容をご確認いただき、ご利用くださいますよう、
お願い申し上げます。

1 対応可能範囲

KDDI TV通訳では日本語と多言語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、フランス語、ネパール語)間の通訳のみ可能となります。通訳以外の対応はいたしかねますので、ご注意ください。
(ご利用者様とオペレーターとの2者間の通訳は対応いたしかねます。)

○対応可能例

外国人の店員様に対して『レストランの支払いにクレジットカードが使えるかを店員に確認してほしい』などを通訳



×対応不可例

質問に回答可能な外国人が近くにいない状況でオペレーターに対し、『近くのおススメのレストランを教えてください』と尋ねる場合



※通訳は複数のオペレーターにて順次対応を行うため、オペレーターの指定はできません。(先ほどのオペレーターをお願いしやすなどのオーダーは対応いたしかねます。)

※長文の翻訳には対応しておりません。

※通訳の可能範囲は日常会話レベルとなりますので専門用語を含む通訳や公序良俗に反するような通訳は対応いたしかねます。

2 ご利用端末

利用可能な端末は以下となります。

※下記以外での動作環境は保証しておりません。万が一、利用可能端末以外で本サービスをご利用いただいた場合、正常に動作しなかったとしても返金などの対応はいたしかねます。

※下記の動作環境を満たしている場合であっても、端末・OS・ブラウザの組み合わせによっては正常に動作しない場合がありますので、正常に動作しない場合は、OS・ブラウザのver.を最新にしてご利用ください。

Android OS	
対象デバイス	スマートフォン、タブレット
対象OS	Android4.4以降(最新OS推奨)
ブラウザ	Google Chrome (ver.49以上・最新ver.推奨)
通信環境	・通信速度が6Mbps以上 (音声100kbps以上) ・ポート番号3478を閉じていないこと ・P2P通信を制限していないこと

iOS	
対象デバイス	第4世代iPad以降/iPad mini2以降/ iPhone5以降/第6世代iPodtouch 以降を推奨
対象OS	iOS7.1.2以降(iOS9以降を推奨)
ブラウザ	Safari推奨 (ビデオ通話はFaceTimeを利用します。)
通信環境	通信速度が3Mbps以上

※一部の国、地域によっては通信制限や通信環境の問題によりご利用いただけないケースがございます。
(Google Chromeの利用制限や通信速度が著しく遅い場合など)

※通訳コールセンターは発信専用のFaceTimeIDを利用しております。このID宛にお客様より発信されても、応答できませんのでご了承ください。

3 接続できないときの対応方法

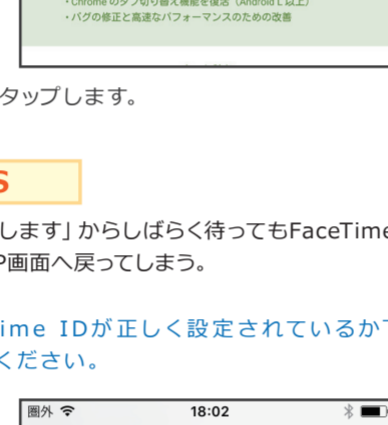
Android

Q.「お繋ぎします」からしばらく待っていると切断してTOP画面へ戻ってしまう。

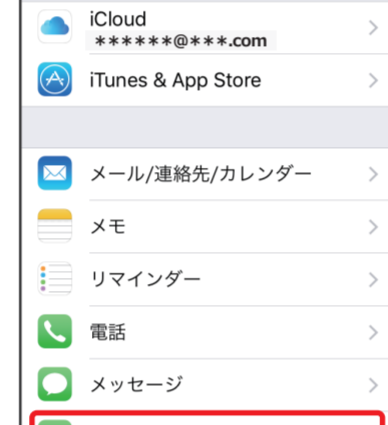
A. Google Chromeのアプリバージョンを下記を参考に最新バージョンにしてご利用ください。



① Google Playを開き、左上のメニューをタップします。



② マイアプリ&ゲームをタップします。



③ Chromeブラウザのアプリを選択します。



④ 更新をタップします。

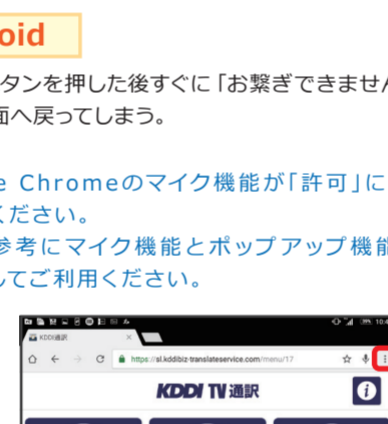
iOS

Q.「お繋ぎします」からしばらく待ってもFaceTimeの折り返しがなくTOP画面へ戻ってしまう。

A. FaceTime IDが正しく設定されているか下記を参考に確認ください。



① 設定画面からFaceTime項目を開きます。



② 着信用連絡先に✓が入っているかご確認ください。



③ ②で✓されている着信用連絡先が正しく入力されているかご確認ください。

Android

Q. コールボタンを押した後すぐに「お繋ぎできません」と表示されTOP画面へ戻ってしまう。

A. Google Chromeのマイク機能が「許可」になっているかご確認ください。

下記を参考にマイク機能とポップアップ機能を「許可」の状態にしてご利用ください。



① 右上のGoogle Chrome設定メニューをタップします。



② 設定の項目をタップします。



③ サイトの設定をタップします。
※表示がない場合はQ1を参考にバージョンアップを行ってください。



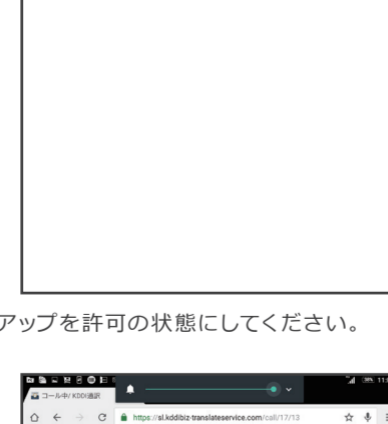
④ マイクの項目をタップします。



⑤ 「アクセスする前に確認する」をONにしてください。



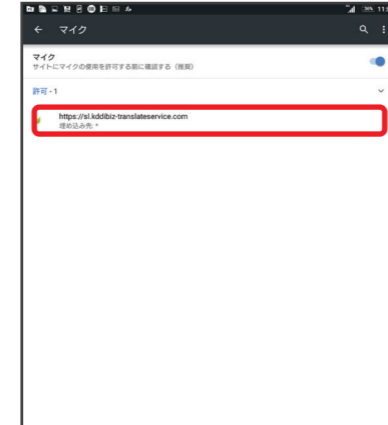
⑥ ポップアップの項目をタップします。



⑦ ポップアップを許可の状態にしてください。



⑧ コール開始時にマイクへのアクセス可否が求められますので、「許可」をタップしてください。



⑨ ④のマイクの項目から下記のURLが許可の状態になっているかご確認ください。
<https://sl.kddibiz-translateservice.com>

Android

Q. オペレーターにこちらの声が伝わらない。

A. 上記を参考にGoogle Chromeのマイク機能が「許可」になっているかご確認ください。