

## 助成対象事業成果概要報告書(概要版)

制度名	チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金
助成対象事業名	聴覚障がい者の為の代理電話サービスと遠隔手話・文字通訳の役務提供
助成対象事業者名	株式会社プラスヴォイス
助成金の額	15,534 千円

### 【助成対象事業の全般について】

①	助成対象事業の概要	聴覚障がい者の為の遠隔通訳センターのオペレーターが、映像による手話通訳、メールや FAX、パソコンやモバイル端末を活用した文字通訳を行うことで聴覚障がい者の日常生活での健聴者とのコミュニケーションを支援し、自立と社会参加を支援する。
②	助成対象事業の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理電話サービス／遠隔手話・文字通訳サービス／コールセンター代理受付サービスの円滑な提供と顧客／利用者の獲得</li> <li>・テレビ電話／手書き電話が利用可能な聴覚障がい者 400 名をモニターとして募集し、代理電話の利用について意見を聴取する</li> <li>・東京都内に新設の通訳センターの開設</li> </ul>

### 【平成 24 年度実施部分について】

③	助成対象事業の実施内容	<p>聴覚障がい者と健聴者との意思疎通をテレビ電話等の通信機能を用い、遠隔から手話通訳・文字要約を行う事で聴覚障がい者のコミュニケーションを支援するための</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●代理電話サービス・・・聴覚障がい者が健聴者に電話が出来るサービス。</li> <li>●遠隔(手話・文字)通訳サービス・・・聴覚障がい者と健聴者が対面している時に、テレビ電話やパソコン要約筆記の技術を用い通訳を提供するサービス</li> <li>●コールセンター代理受付サービス・・・聴覚障がい者が企業のコールセンターなどに電話できない不便を補うために、企業や行政の窓口と契約し、聴覚障がい者個人は費用負担をせず、企業の顧客サービスとして代理電話を受け付けるサービスの運用を行った。</li> </ul> <p>上記、運用を円滑に行うために東京都渋谷区に通訳センターを開設。人員を補強した。</p> <p>タブレット端末から離れた場所にいる人ともリアルタイムに筆談が出来るアプリケーション「手書き電話」の開発・販売と、手書き電話を用いた代理電話サービスのモニターを募集し筆談による代理電話の方法を模索した。</p>
---	-------------	---

④	助成対象事業の成果	<p>1. 代理電話サービス  「代理電話サービス」の登録者数および利用件数は前年度末と比べそれぞれ、1.6 倍および 1.7 倍に増加した。(2012 年度数値は 3 月末日現在)  登録者数 2011 年度 357 名 → 2012 年度 563 名  利用件数 2011 年度 481 件 → 2012 年度 818 件  弊社の代理電話サービスは多様な利用手段を提案し、確実にニーズを汲み取ることに成功している。今後も同様に広げていきたい。</p> <p>2. 遠隔(手話・文字)通訳サービス  遠隔(手話・文字)通訳では、前年度と比べ設置箇所は約 1.3 倍となっている。  設置箇所 2011 年度 32 箇所 → 2012 年度 42 箇所  JR 九州の博多駅観光案内所に新たに遠隔通訳端末を設置することとなった。また、株式会社スマート・ナビと提携し、店舗窓口などに遠隔通訳端末を設置する「テレビ de 手話」を近日中に始めることとなった。  次年度はこの「テレビ de 手話」を中心に企業・店舗窓口へ遠隔通訳サービス端末の設置を進めたい。</p> <p>3. コールセンター代理受付サービス  NTT 東日本・埼玉とフレッツフォン販売の提携窓口企業として契約し、12 月よりサービス開始。また株式会社 Dual のコールセンター代理業務も契約を締結の予定であり、この企業のコールセンター代理受付については他に数社ほど話を進めているところもあり、世の中の顧客サービス向上の機運に合わせ、問合せが増えている状況にある。</p> <p>4. 『手書き電話』の開発と代理電話モニター募集  iPad 専用アプリケーション『手書き電話』を発売。3 月末日現在で 5,892 件のダウンロード数を数えている。2 月中旬からモニター募集を始め、関係団体の協力により、72 名のモニターの方にご利用いただいている。  『手書き電話』Android 版は 1 月から開発し、2 月末時点でおおよその完成。3 月時点でパイロット版のテストを行っている。</p> <p>5. 東京通訳センター開設  上記 4 つのサービスの拡充につれ、通訳の人材を確保しやすい東京にて通訳センターを立ち上げる計画を立て、2012 年 10 月から東京都渋谷区にて東京通訳センターを稼働させている。</p>
---	-----------	--

⑤	補足説明事項	「手書き電話」については、本来であれば本年度の事業開始と同時にモニター募集などの準備に入る予定であったが、このアプリケーションに重大なバグが見つかるなど、実際に運用できる状態になるまで非常に時間を費やしてしまい、モニター募集の部分については当初予定の内容で進めることができなかった。
---	--------	---