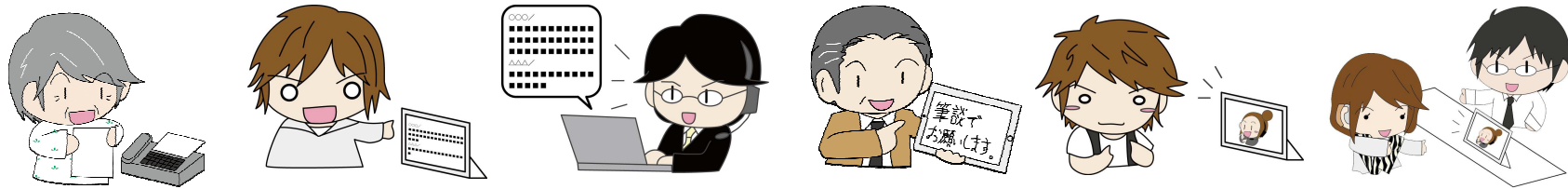


平成24年度 チャレンジド向け通信・放送役務提供

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



株式会社プラスヴォイス

第40回 国際福祉機器展 H.C.R. 2013

事業概要

スマートフォンやモバイルパソコンのテレビ電話、WEBチャット機能を活用して、オペレーターが離れた場所から手話・文字で通訳、情報保障を行うことで、聴覚障がい者の情報格差を解消し、自立と社会参加を支援する。



1. 代理電話サービス(聴覚障がい者向け)
2. 遠隔通訳サービス(店頭・受付向け)
3. コールセンター代理受付サービス(企業向け)

1.代理電話サービス(聴覚障がい者向け)

電話が出来ない聴覚障がい者の代わりに電話をかけるサービスです。

特徴

- 耳が聞こえなくても大丈夫！オペレータが代わりに電話をしてくれる！
- いつもの手話で話せる！
- 手話が出来なくても遠隔筆談や『手書き電話』でリアルタイムに話せます。

概要

- 耳の聞こえない方の代わりに音声電話をかけます。
- 出前を取る、メーカーに問い合わせをする、健聴者と連絡をとるなどの時に使われます。
- 旅行の宿、宴会。美容院などの予約にもよく使われます。
- 表情が伝わるから気持ちも伝えられます。
- 情報通信のバリアを無くし、聴覚障がい者の社会参加を支援します。

プラスヴォイス遠隔通訳センター (宮城県仙台市)



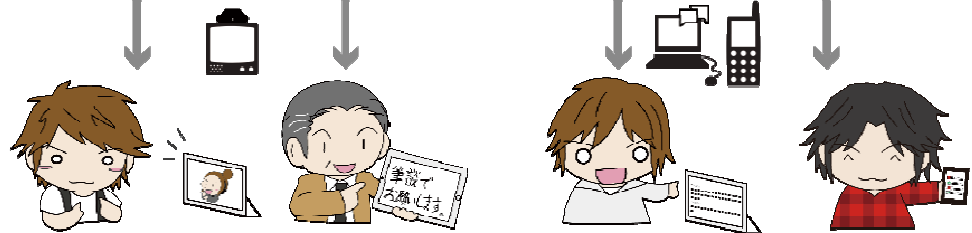
音声通話



健聴者

映像によるリアルタイム通訳

テキストによるリアルタイム通訳



手話が出来ない.....手話が出来ない.....パソコンが出来る.....携帯電話..使う.....
 テレビ電話やパソコンが苦手な方のために、リアルタイムでは無いFAXやパソコン、携帯電話のメール機能を使った代理電話サービスも行っています。

かけ先	利用例
店舗	宅配便、美容院、ホテル、ゴルフ場、病院、事務所等
企業・団体	お客様相談室、コールセンター、施設等
行政・公共機関	福祉課、図書館、郵便局、福祉センター等
個人	家族、友人、隣人、親戚等
顧客	取引先の会社、取材先等
職場	勤務先への連絡等

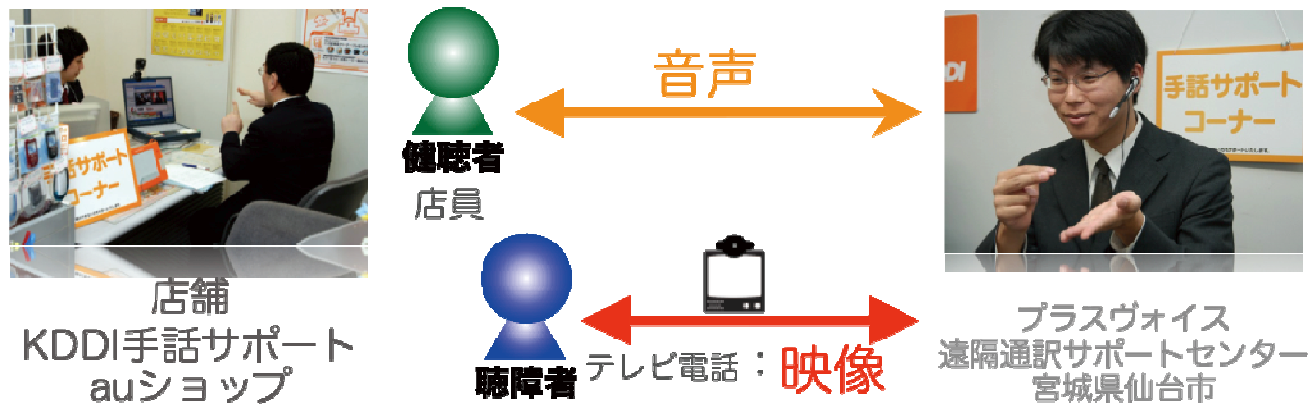
電話リレーサービス普及のポイント

- ・テレビ電話で利用する端末の給付認定 (聴覚障がい者通信装置: 厚生労働省)
- ・利用者料金の負担軽減・利用者ニーズにマッチしたサービスの提供
- ・オペレーションスキルの向上・法律の問題

2.遠隔通訳サービス(店頭・受付向け)

対面している聴覚障がいのお客さまと店員(職員)さまをテレビ電話で手話・文字通訳サポート

KDDIau 様の利用モデル



導入実績

- ▶ 2002年KDDI手話サポートauショップ
- ▶ 2004年 宮城県庁
- ▶ 2007年 NTT東日本宮城支店BBショップ
- ▶ 2011年 福岡市天神「観光案内所」
- ▶ 2012年 JR九州 博多駅「総合案内所」
- ▶ 2013年 メトロポリタンホテル



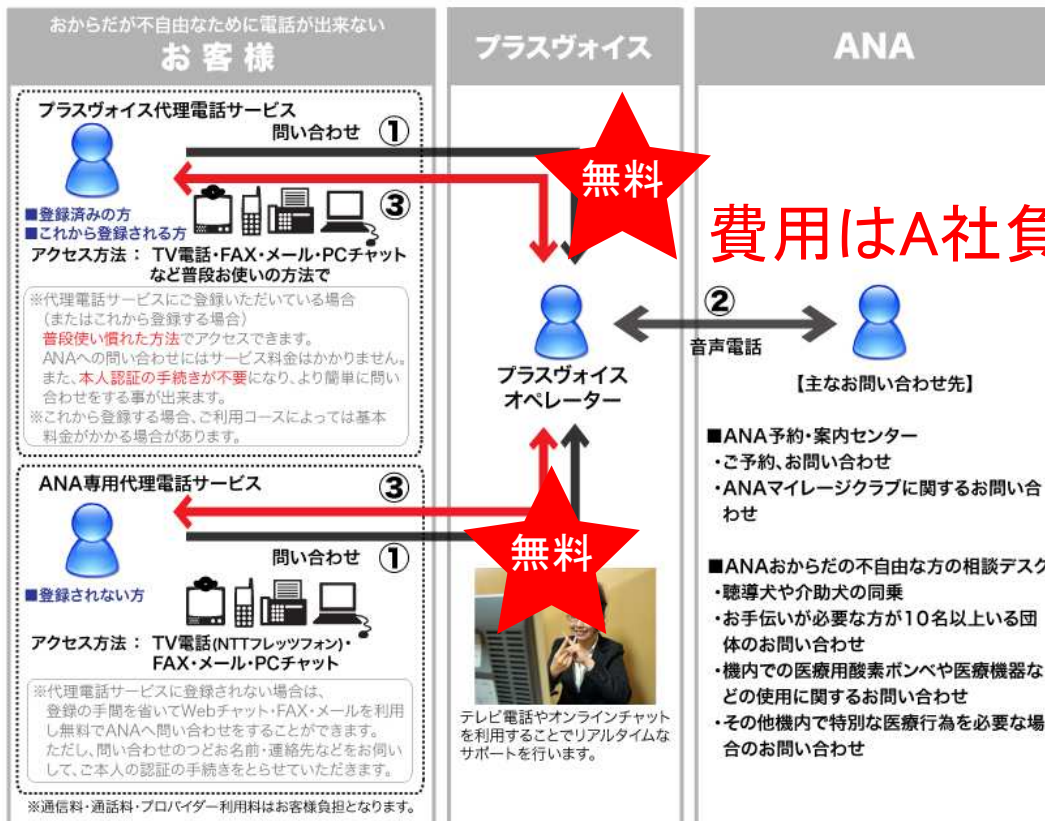
JR九州 博多駅 総合案内所の窓口に遠隔通訳端末(iPad)を設置。聴覚障がいをお持ちのお客様が来られた際に手話通訳/文字通訳を提供(画像は利用イメージ)

手話通訳・要約筆記派遣は地域の福祉事業として行われているところもあるが、通訳者が絶対的に足りないことや、事前に予約が必要であったり、利用内容に制限があったり軽く思い立ったときに利用が出来ないといった不便さがある。企業や店舗などで、遠隔通訳支援端末を用意しておけば、そうしたニーズを取り込むこともできるため、障害者に対応するツールという点でも顧客サービスという点でも企業側にもメリットができる。

また遠隔通訳支援端末を設置することで専門の人員を雇用するよりも人件費を抑えることにもつながり、そのニーズは高まっている。

3.コールセンター代理受付サービス(企業向け)

手話・文字により、聴覚障がいのお客さまもコールセンターサービス利用を可能にするサポート
ANA・プラスヴォイスコラボレーションモデル



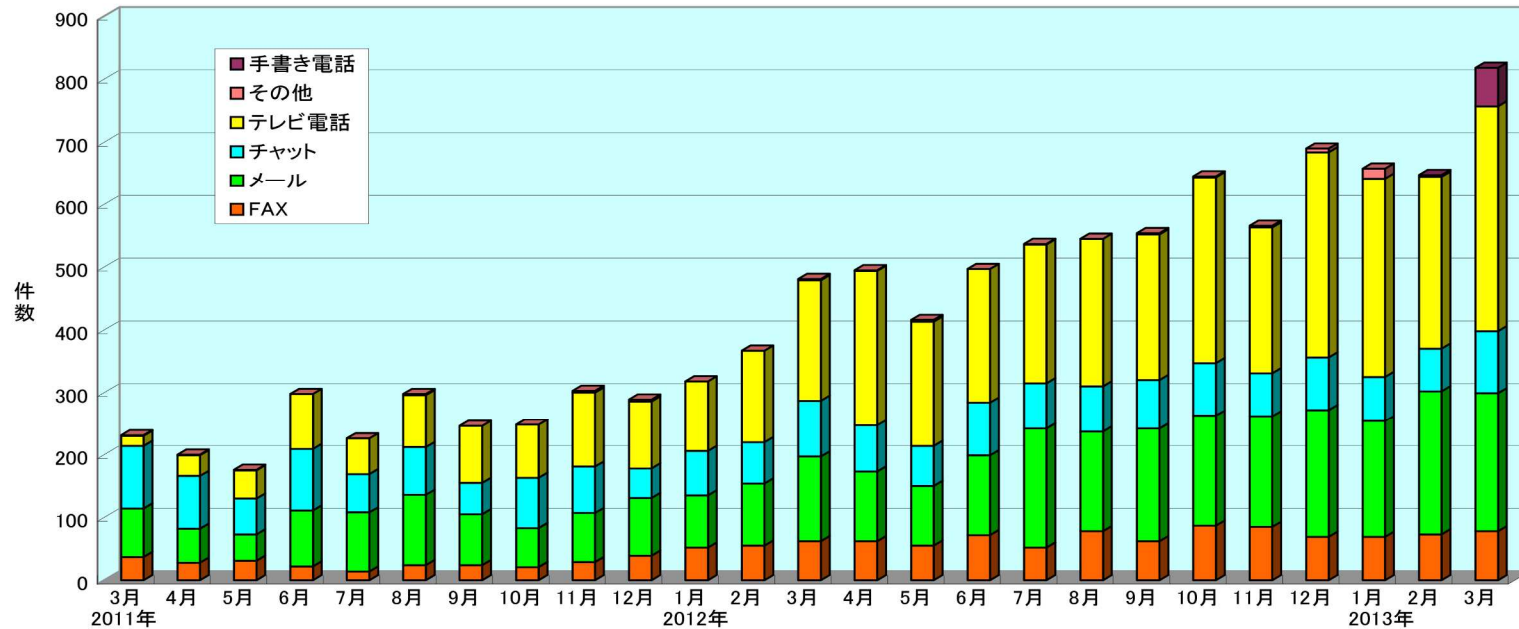
導入メリット

- ① メールやFAXとは異なりテレビ電話やWEBチャットを用いることでリアルタイムなコミュニケーションが可能となる。
- ② コールセンターオペレーターは、新たなスキルや、大規模なシステムを必要とせずに聴覚障がい者の顧客サポートが行える。

★★平成24年度の事業実施状況と成果★★

代理電話サービスについて

代理電話利用件数



	2011年			2012年												2013年										
	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
FAX	37	28	31	22	14	24	24	21	29	39	52	55	62	62	55	72	52	78	62	87	85	69	69	73	78	
メール	77	54	42	89	94	112	81	62	78	92	83	99	135	111	95	127	190	159	180	176	177	203	185	229	221	
チャット	100	84	57	98	61	76	50	80	74	47	71	66	90	74	64	85	73	73	78	84	69	84	71	68	99	
テレビ電話	16	33	45	89	57	84	91	85	119	108	112	147	192	247	199	213	221	235	232	297	232	328	317	275	359	
その他	1	1	1	0	0	2	0	0	3	3	0	0	2	1	3	0	1	0	2	2	3	6	16	3	0	
手書き電話																									0	61
代理電話計	231	200	176	298	226	298	246	248	303	289	318	367	481	495	416	497	537	545	554	646	566	690	658	648	818	

登録者数	192	192	200	204	204	212	214	222	230	250	282	318	357	382	410	436	453	460	464	470	474	478	490	522	563
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

聴覚障がい者がどこにでも電話ができるようにする「代理電話サービス」の登録者数は2011年度末と比べ1.6倍に増加した。

2010年度 192名 → 2011年度 351名 → 2012年度 563名

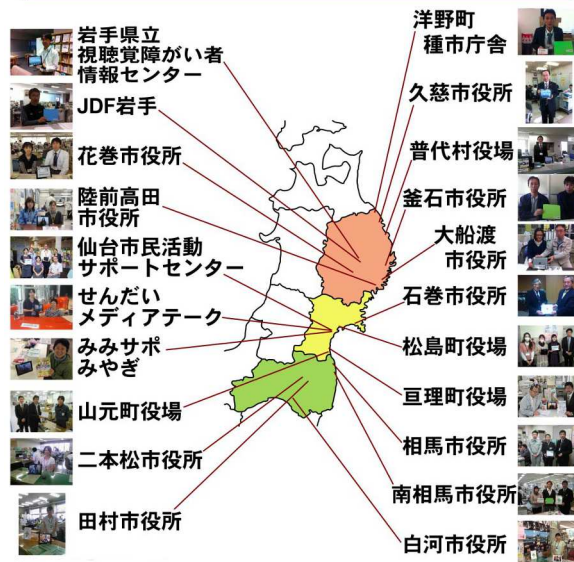
利用数も着実に件数を増やし、2012年3月末と2013年3月末とを比較すると481件から818件になるなど、1.7倍となっている。2011(平成23年)年度は震災の影響もあり、利用件数の伸びは非常に鈍かったが、2012(平成24)年度は利用件数も増えている。

遠隔通訳サービスについて

窓口等で、聴覚障害者が対面している聴覚障害者とのコミュニケーションを通訳する「遠隔通訳」では、前年度と比べ設置箇所は約1.3倍となっている。
 2010年度 17箇所 → 2011年度 32箇所 → 2012年度 42カ所

2011年9月から行っている、被災地聴覚障害者支援として公共施設への通訳端末設置箇所が増えている。また、企業として、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」の販売を開始した。

遠隔手話・文字通訳窓口支援端末設置場所



↑東北被災地支援での遠隔通訳支援端末の設置場所

テレビde手話

手話を使えたらいいのに・・・そんな願いをかなえます！

飲食店で ショップで ホテルで 観光施設で
遠隔手話通訳が出来ます！

株式会社スマート・ナビ 株式会社プラスヴォイス +Voice

テレビ電話による英語・韓国語・中国語の3カ国語の通訳を365日サポート

「テレビde手話」のサービス

「テレビde通訳」は、iPad、iPhone、iPod touch(第4世代)以降の端末としてテレビ電話にて通訳サポート専用スマートフォンアプリをダウンロードし、英語・韓国語・中国語の3カ国語の通訳が可能です。新たに本サービス対応のスマートフォンを導入する事により、飲食店やショップ、ホテル、観光施設などで、互の不自力ながら集った際の利用にサポートする事ができます。これにて、互の不自力ながら通訳や通訳を依頼したい、通訳や通訳に自分なサービスの提供がしたいといったことがありました。「テレビde手話」を導入することで、このニーズをカバーし、通訳が実現していたお喜ばしく有効活用していただきたいと思います。

※5月30日開始 別途 通訳料 あり

株式会社スマート・ナビ 〒171-0021 東京都豊島区西池袋2-29-19 池袋KTビル3F

株式会社プラスヴォイス +Voice 〒100-0005 東京都千代田区有明1-7-8-14

←新しくスマート・ナビ社と提携の下販売している遠隔通訳システム「テレビde手話」の広告

現在、メトロポリタンホテルに導入されており、今後、大手不動産の営業店舗、電鉄会社のショップなどに導入の交渉を進めている。

自立への展開という面では、この遠隔通訳の利用において企業との提携・契約を締結していくことが大きな鍵となっている。



← テレビde手話 利用初期画面

コールセンター代理受付サービス

企業のコールセンターや行政の窓口と契約し代理電話を行う「コールセンター代理受付サービス」については、ANAの業務が拡張し、別会社であるANAセールスの障がい者対応部門も2012年4月1日からサービスを開始。また、NTT東日本がフレッツドットネットサービスの使用停止に伴う聴覚障害者専用窓口を弊社に委託。同じく2012年4月1日よりテレビ電話を通じたコールセンター代理業務を行っている。NTT東日本-埼玉がフレッツフォン販売の提携窓口企業として弊社と契約し、12月よりサービス開始。この企業のコールセンター代理受付については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。

また、情報通信技術委員会の緊急通報アクセシビリティワーキングパーティに参加し、災害時の緊急通報手段として弊社のコールセンター機能を活用して頂くように話を進めている。

ANA 様のコールセンター利用モデル <http://www.ana.co.jp/share/assist/>



『手書き電話』の開発と代理電話モニター募集



手書き電話利用イメージ

離れている方とリアルタイムに筆談ができるiPad専用アプリケーション『手書き電話』を発売。

1月末のリリースと同時に非常に注目を集め、3月末現在で5,893件のダウンロード数を数えている。

ただ、本来なら事業開始と同時にモニター募集などの準備に入る予定が、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、当初予定の内容で進めることができなかった。

遅れることにはなったが、2月中旬からモニター募集を始め、一般財団法人全日本ろうあ連盟、一般社団法人全国難聴者・中途失聴者団体連合会という全国区の関係団体の協力により、モニター募集のチラシを配布し、3月末現在でモニター数72名のモニター方にご利用いただいている。

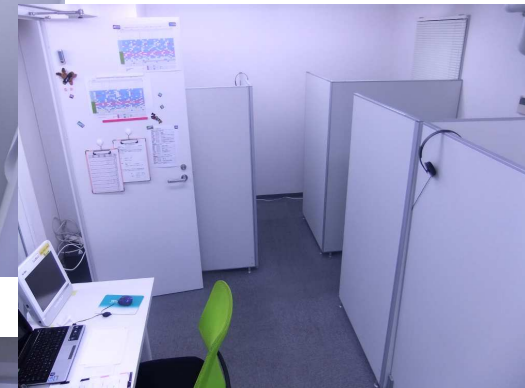
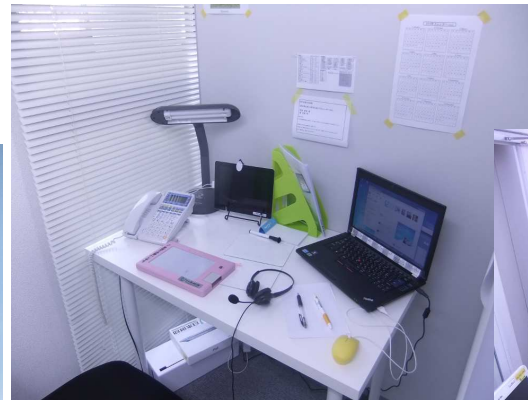
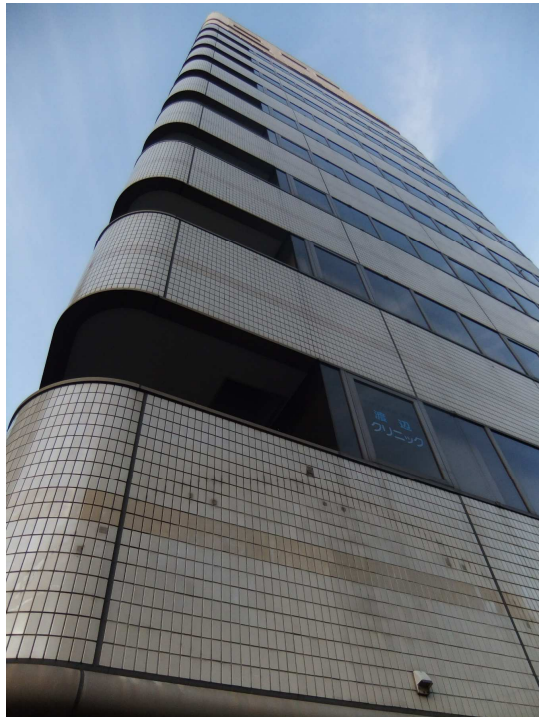
利用者からの主なご意見

- ・リアルタイムにつながるので良い。
- ・書いている途中で相手の話が推測できる。
- ・絵も一緒に書けるので気持ちが伝わり楽しい。
- ・通信状況に左右されやすくつながらないこともある。
- ・呼び出しにバイブやフラッシュが欲しい。

手書き
電話

東京通訳センターの開設

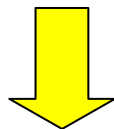
利用件数の増加と共に、仙台のみでの対応が難しくなってきたため、通訳の人材を確保しやすさや、企業契約などの交渉のしやすさも加味して、東京にて通訳センターを立ち上げる計画を立て、2012年10月から東京都渋谷区本町3-10-3(清水橋矢部ビル12階)の1フロアにて東京通訳センターを稼働させている。



平成24年度実施状況からの反省と展望

好調点

- 代理電話サービスの利用は着実に増えている
- 遠隔通訳・コールセンター代理受付サービスについても企業などの関心も高い
- 手書き電話リリース後ダウンロード数も非常に多く市場に歓迎を持って迎えられている



課題点

- 代理電話サービスの有償ユーザーの利用は決して多くない
- 平成25年度、東北被災地支援事業の契約は延長となったが運用費が減る
- 手書き電話開発の遅れのためモニター運用が満足にできなかった



次年度に向けて

- 今一度、代理電話サービスの有用性をPRしていく
- 遠隔通訳・コールセンター代理受付サービスの契約を増やしていく
- 手書き電話iPhone版の制作を依頼し、モバイル端末で利用できる選択肢を増やし、利用の幅を広げることで、ユーザーの獲得を目指す