

平成26年度「チャレンジ向け通信・放送役務提供・開発推進助成金」対象事業

聴覚障がい者のための 総合遠隔通訳センターの運営

株式会社プラスヴォイス



第42回 国際福祉機器展 H.C.R. 2015

事業概要①

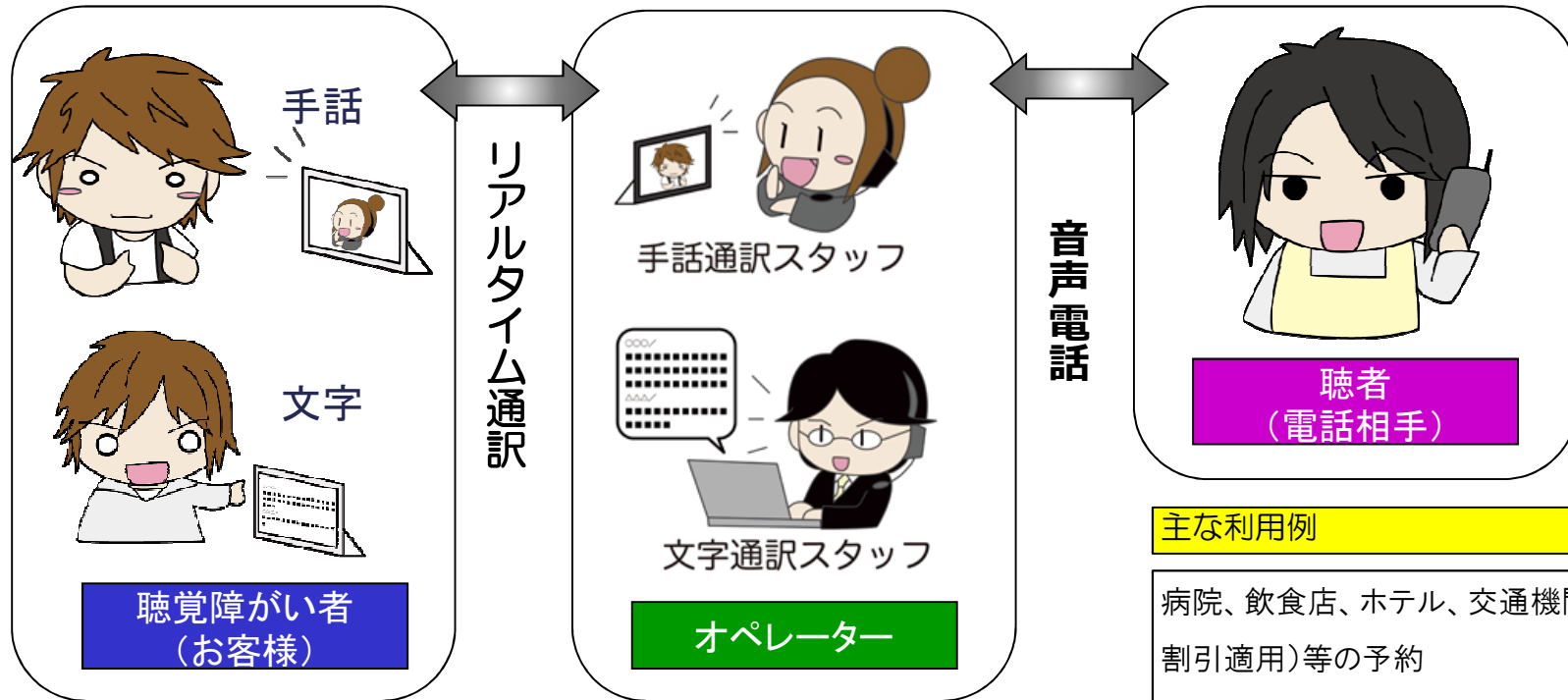
パソコン、タブレット端末、スマートフォンのテレビ電話、WEBチャット機能を活用し、利用者本人（聴覚障がい者）から離れた場所で通訳オペレーターが手話・文字の通訳、情報保障を行う。それにより、聴覚障がい者の情報格差、不便を解消し、自立と社会参加を支援する。



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・窓口向け）
3. コールセンターサポート（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。



主な利用例

病院、飲食店、ホテル、交通機関(障害者割引適用)等の予約
宅配便の再配達
タクシーの配車依頼、
勤務先、子どもの学校への連絡
行政機関、メーカー等への問合せ
遺失物の搜索
自動車・水周りのアクシデント等緊急事案
着信した電話のコールバック

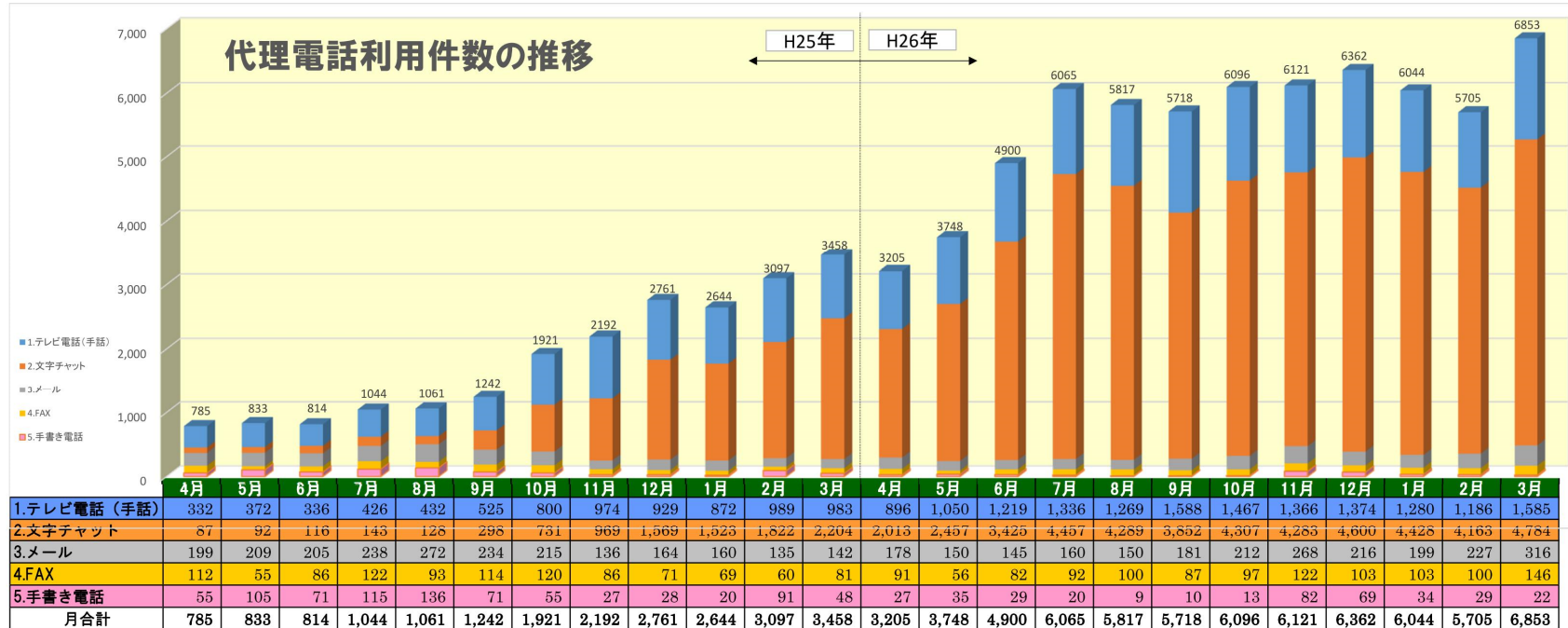
パソコンの他、タブレット端末やスマートフォンでインターネットを使ったテレビ電話や文字チャットでご利用になれます。弊社の開発アプリ「手書き電話UD」による遠隔筆談でも利用できます。



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。

1. 代理電話サービス(聴覚障がい者向け)

平成26年度の事業実施状況と成果



日本財団電話リレーサービス
第1期モニター募集開始

2013年9月日本財団が聴覚障がい者のモニターを募り「日本財団電話リレーサービス」として、無料で電話通訳サービスの提供を開始。弊社はその事業者として業務を受託。これを契機にコール量が上昇し始める。2013年度末時点で登録者数約1,000名。

日本財団電話リレーサービス
第2期モニタープロジェクト
募集開始

2014年4月には「日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト」として事業を拡幅し本格化。第2期モニター募集開始後コール量が急上昇。6月末には予定定員に達し募集が締め切られた後も、弊社の有料サービス「プラスヴォイス代理電話サービス」の利用申込みが徐々に増え始めている。2014年度末時点で全登録者数が約2,000名にも膨大。1ヶ月6,000コールを超えるまでに成長し、現在もなお増加が続いている。

2. 遠隔通訳サービス(店頭・窓口向け)

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

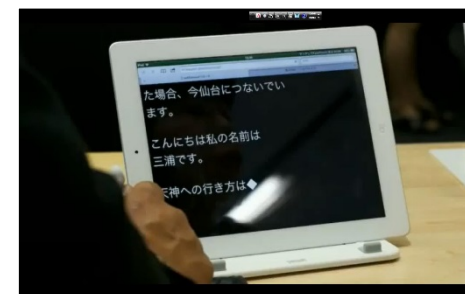
スタッフの方は通訳端末に
音声(声)でお話ください

お客様(ろう者)は
手話でお話をします



通訳オペレーターが
..... お客様の手話 → 音声(声)に通訳
スタッフの方の音声(声) → 手話に通訳

JR九州 博多駅 総合案内所の窓口で遠隔通訳端末(iPad)を設置。
聴覚障がいのお客さま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)



主な導入実績

- ▶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」
- ▶2014年 鳥取県(遠隔手話通訳サポート事業)
- ▶2014年 広島ガス
- ▶2015年 広島・すずらん薬局
- ▶2015年 新生銀行新宿・横浜各支店

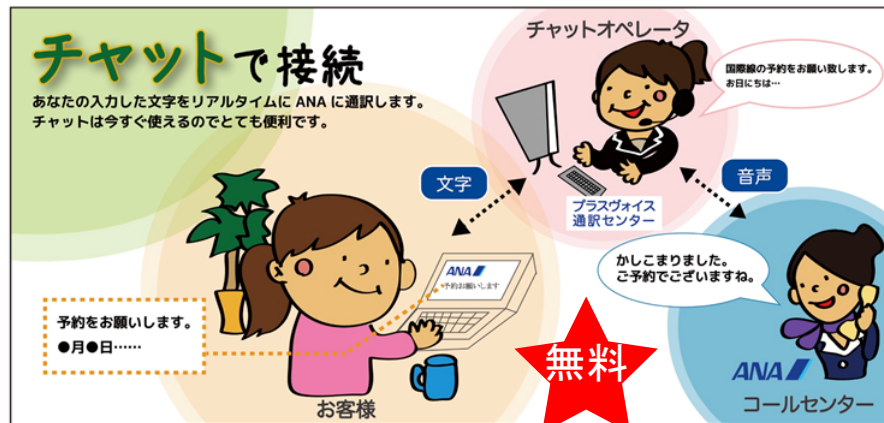
手話通訳・要約筆記派遣は地域の福祉事業として行われているものの、通訳者が不足していることや、派遣にあたり事前に予約が必要であったり、利用内容に制限があるなど、些少な場面での簡便性に及ばない。企業や店舗などでタブレット端末を用意するだけで、円滑なご案内、意思疎通が手短かに図れ、双方ともに労力軽減が実現できる。聴覚障がいのお客さまへの“合理的配慮”として快適な顧客サービスという点で企業側にもメリットがある。

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専用
代理電話サービス **plus Voice**
Interact Communication

ANA様のコールセンター利用モデル



1 導入メリット
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は、新たなスキルや、大規模なシステムを必要とせず聴覚・言語障がい者の顧客サポートが行える。

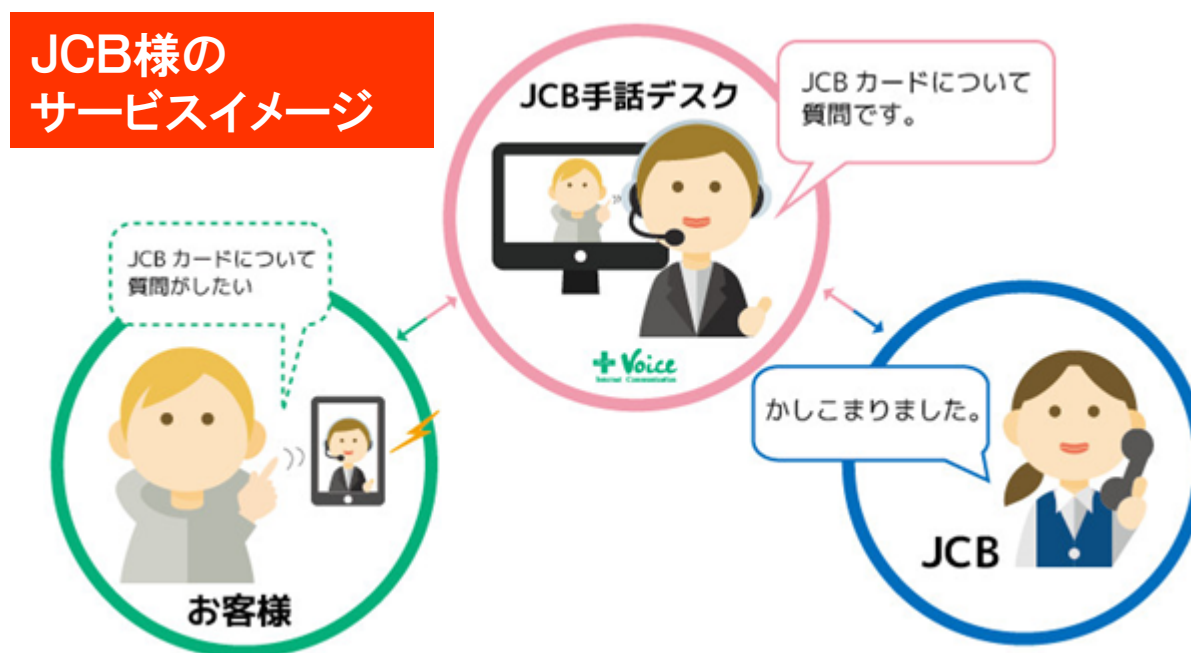
3
聴覚・言語障がいのお客さまに安心感を与えるため、新規顧客の取り組み、囲い込みが図れる。

主な導入実績

- ▶ 2010年 ANA
- ▶ 2015年 JCB
- ▶ 2015年 三井住友カード

3. コールセンター代理受付サービス(企業向け)

平成26年度中では株式会社ジェーシービー(JCB)の他、1社の新規契約を獲得した。



JCBとの契約については、これまで本人認証・個人情報保護の観点から、なかなか話を進めることのできなかつた信販事業者・金融機関に貢献できる手段となるものである。今年度に入って4月には三井住友カード株式会社でサービスインしており、信販業界におけるコールセンター窓口の聴覚障がい者サポートとして注目が高まっている。

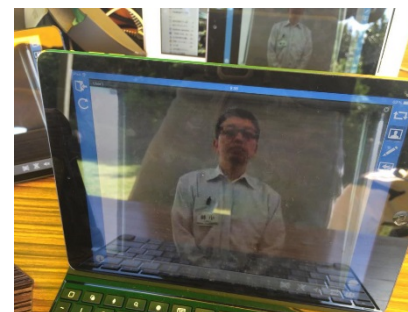
事業概要②

4. イベント通訳サービス(遠隔情報保障)

昨年度から聴覚障がい者向けのサポートとして、一時的にイベントの際に手話や字幕のサポートを行いたい、といった要望もあり、スポット的に情報保障を請け負う事業を行うことにより、遠隔通訳サポートセンターの稼働率を上げる一助とした。

▶主な実績

- ユニバーサルイベント協会主催、ユニバーサルキャンプにおいての
遠隔手話通訳(2014年9月13日～15日)
- 第27回東京国際映画祭バリアフリー上映後のシンポジウム「映画の未来」
での文字通訳(2014年10月24日)
- 第5回国際ユニヴァーサルデザイン会議 2014in福島での
遠隔手話通訳(11月10日)



5. 動画配信通訳サービス(手話・字幕インターネット動画配信)

イベント通訳サービス同様に、スポット的にインターネット動画への手話や文字の情報保障を付与したいとの要望もあり、手話・字幕の制作を行った。

動画配信通訳サービスは、Uni-Voice事業企画株式会社様とともに提案する音声コード※「Uni-Voice」を会社概要に採用された株式会社ブライト様の手話動画作成を行った。

※ 「Uni-voice」はスマートフォンなどで音声コードを読み取ると所定の文字を視覚障がい者には音声読み上げを、外国の方には外国語を、聴覚障がい者には手話の動画を提供するサービスである。



平成26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認知が広まり、着実に利用が増え、普及への道が見えてきている。
- 平成28年度施行の障害者差別解消法への対応から、遠隔通訳やコールセンターサポートなどに対する企業の関心は高い。

課題点

- 代理電話サービスの収入が日本財団の事業に頼るところが大きい。
- 企業のニーズは見えているが、固定費支出の契約には慎重な所が多く、契約単価が低い。
- 特殊技能を要すオペレーションゆえ、利用の増大に対応する人材確保が困難。

次年度に向けて

- 来年の障害者差別解消法施行が迫り、これを追い風に受託契約の拡幅を図る。
- 増収および収入の占める割合を分散し、事業の運営をより安定させる。
- 高まるニーズに対応するオペレーターの養成および増員を図る。