

11. KDDI株式会社 au Ponta ポータル

KDDI(株) au Pontaポータル

企業名	KDDI株式会社
機器・サービス名	au Ponta ポータル
問合せ先	ウェブアクセシビリティ推進事務局 web-accessibility/atmark/kddi.com, 070-2208-9732 (注)スパムメール防止のため「@」を「/atmark/」と表記しています。
機器・サービスの概要	au Ponta ポータルは、Pontaパスやau PAY、au PAYカードなどの各種サービスの利用に応じたため、つかうことができるPontaポイントに関する情報をご案内するWebサイトです。KDDIが提供するサービス・アプリから共通的にアクセスできるようになっており、統一的なユーザー体験と直感的なポイント情報の理解を可能にしています。
機器・サービスの特徴	1. 機器・サービスの機能 障がい者や高齢者を含む幅広い層の利用者が、ポイントの保有数や付与・利用の履歴を確認するだけでなく、ポイントをためる・つかう方法の提案など、多様なシチュエーションに応じた情報に、容易にアクセスできることを追求し設計しています。これにより、利用者はポイントに関する知見を深め、自立的かつ効率的にポイントに関するサポートを受けられるようになっています。 2. 情報アクセシビリティの配慮内容 ● 複数のスクリーンリーダーでの音声読み上げに対応したHTML構造を実装しています。これにより、視覚的なインターフェースに依存せずに情報にアクセスできるよう配慮しています。 ● キーボード操作でのアクセスを容易にするため、シンプルなナビゲーションを採用し、直感的に操作できるデザインを追求しています。 ● 色のコントラストを強化し、フォントサイズやタイプを調整しています。さらに、文字サイズを拡大した場合でも適切にリフローできる対応を行い、視認性を確保しています。

au Ponta ポータル

URL <https://www.point-portal.auone.jp/>

主な機能

- 保有ポイントの確認
- ポイントの付与・利用履歴
- ポイントのつかい方、ため方情報の提供
- キャンペーン情報の提供
- 毎月もらえるギフト

KDDI(株) au Pontaポータル

当事者ニーズを 踏まえた開発

- 企画・設計では、専門化によるレビューやユーザテストの実施により、サービス設計上の具体的な課題の把握や実装方法の改善を行い、アクセシビリティの向上を図っています。例えば、スクリーンリーダーでの読み上げ順に課題があることが分かり、今後サービス設計時に考慮する対策を検討しています。
- 市場にリリースされた後には、カスタマーサポートと連携してユーザフィードバックを収集する仕組みを構築しており、今後の継続的な改善や、開発や施策において役立てることを目指しています。
- また、本サービスの利用に限らず、WCAGの適合調査からだけでは把握できない当事者の各種デジタルサービス利用における課題把握のため、障害者雇用しているグループ会社との連携により、視覚障害当事者へのユーザー調査を実施しており、今後のサービス設計に反映させる予定です。具体的に把握できた課題としては、テキストの拡大時において横スクロールが必要になるなど操作の手間を感じる、また白背景が眩しく感じられるなどがあります。

企業としての 組織的な取組

- KDDIグループはグループ人権方針に掲げる「誰もが使いやすいサービス・商品の実現」を目指し、経営における重要な人権課題として、またサステナビリティ経営の一環として、ウェブアクセシビリティへの取組を推進しています。
- 2024年3月に「KDDIグループウェブアクセシビリティ方針」を公開するとともに、ウェブアクセシビリティ事務局を設置し推進体制を構築。WCAG2.2 AA基準の達成を目指し、段階的な目標を設定、ウェブサイトやアプリの計画を策定するとともに、ガイドラインの開発や社内教育の整備も進めています。
- ガイドラインの開発：KDDIグループのウェブサイト・アプリへの実装に向け、基準達成のプロセスや運用方法を独自のガイドラインとして策定、このガイドラインは、他企業にも参考にしてもらえるよう一般公開を目指しています。
- 社内教育：トップ・ミドルマネジメントから現場の企画・開発担当社員まで、役割に応じた基本知識やスキル育成のための教材を作成、会議体や勉強会、Eラーニングを通じて浸透を図っています。具体的には「アクセシビリティの重要性の理解」「WCAG2.2項目の理解」「コンテンツ作成の方法」などで、一部は全社員必修のEラーニングとして展開しています。

1 当事者・開発者の視点でみたときに、アクセシビリティ配慮として評価できる点

a. 製品が提供する価値

- Pontaポイントのような一般的で多くの人が利用するサービスに当事者の人がストレスなくアクセスできるのは素晴らしい。
- ポイントに関するサイトがアクセシブルなものになることにより、視覚障害者もポイントを活用して日常的に買い物等の場面で効率よく利用できると考える。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- 当事者のニーズや利用状況を踏まえた開発、課題の把握、評価等のプロセスをとっており、現在も問い合わせに応じて改良を進めている。
- WCAG 2.2 AAへの対応を進めている点は高く評価できる。

2 当事者ニーズを踏まえた開発について、優れている点

- 企画設計において、ユーザテストや専門家による評価を実施してきている。
- 徹底したユーザテストを行い、スクリーンリーダー対応などもしている。
- リリース後は、ユーザーフィードバックをカスタマーサポートを通じて入手後すぐ改善や開発・施策に反映させている。
- グループ内の障害者雇用企業(特例子会社)と連携して、ニーズを開発にフィードバックしている。
- 音声読み上げへの対応だけでなく、弱視者(ロービジョン)の多様なニーズも踏まえたアクセシビリティの向上を目指している。

3 企業としての取組について、優れている点

- KDDIグループとしてアクセシビリティ方針を作成し、公開(2024年3月)している。今回の応募サービスに留まらず、社内すべてのサイトにも同じように取り組む姿勢をとっている。
- 社内教育として、役職/職種に合わせた教育コンテンツを提供しており、WCAGに関しては一部社員は必須受講としている。社員研修などを充実させることで、継続的に社内への浸透を図っている。

4 当事者にとって重要であるが、今後更なる配慮が期待される点(今後期待したい点)

a. 製品が提供する価値

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- アクセシビリティの向上に向けた取組を継続し、視覚障害者を含む多様なユーザーのニーズに配慮することを期待する。
- 説明動画の字幕充実や、手話対応も期待する。
- アプリの更新においても、確保されていたアクセシビリティが損なわれることのないよう意識して取り組まれることを期待する。
- お問い合わせサイトが見つけにくいと感じることから、検索のし易さを期待する。

c. その他(普及のための周知広報、体制構築など)

- アクセシビリティ向上の取組を一般の人々にも広く知らせることで、社会全体の理解が深まることに期待する。
- どのような障害者のニーズを基に改良が行われたのか、そのプロセスが明らかになることを期待する。