

電話リレーサービスに係るワーキンググループ（第2回）

電話リレーサービス



株式会社プラスヴォイス 代表取締役 三浦宏之

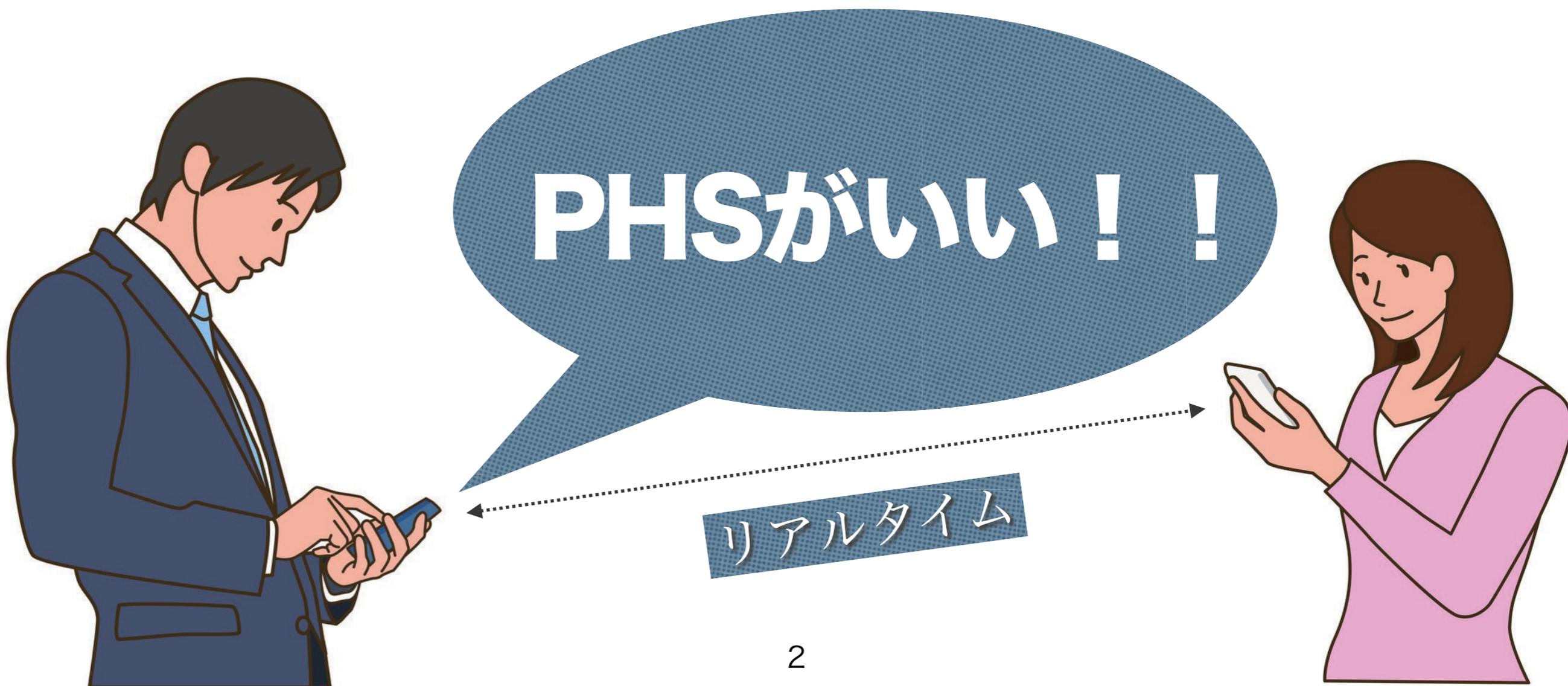
<http://plusvoice.co.jp/>

株式会社プラスヴォイス

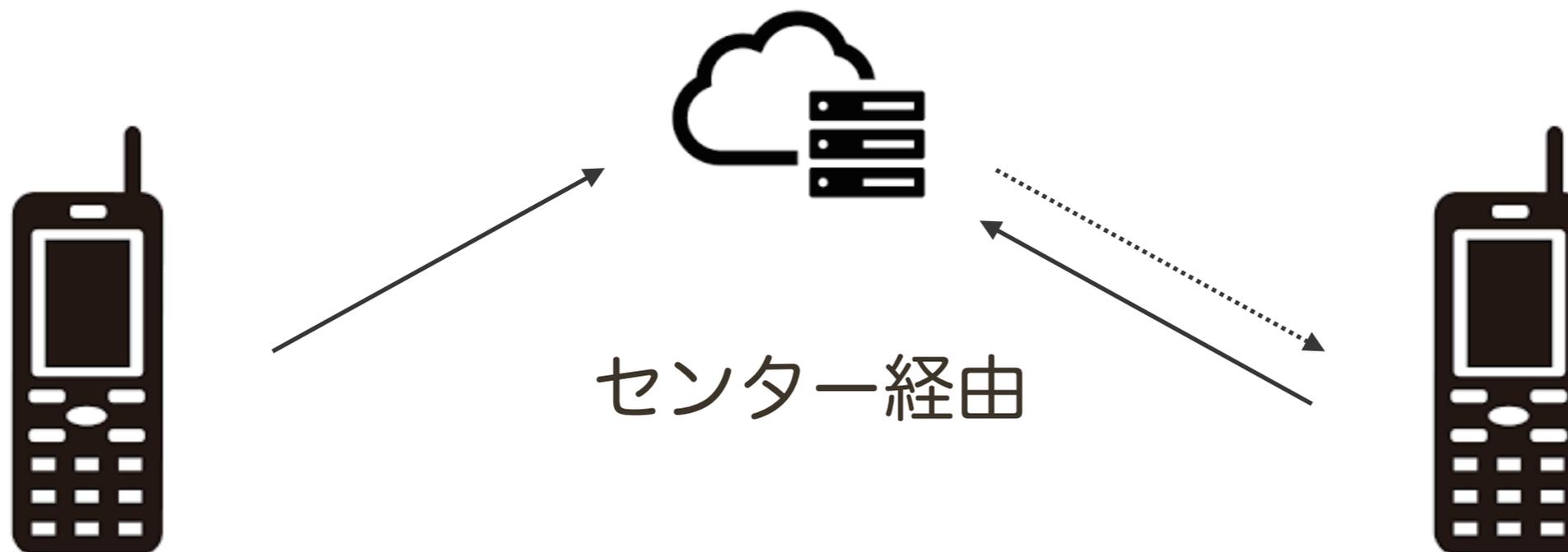
携帯電話にメール機能が搭載された1997年に起業

「聴覚障がい者が外出時に連絡が出来る！」

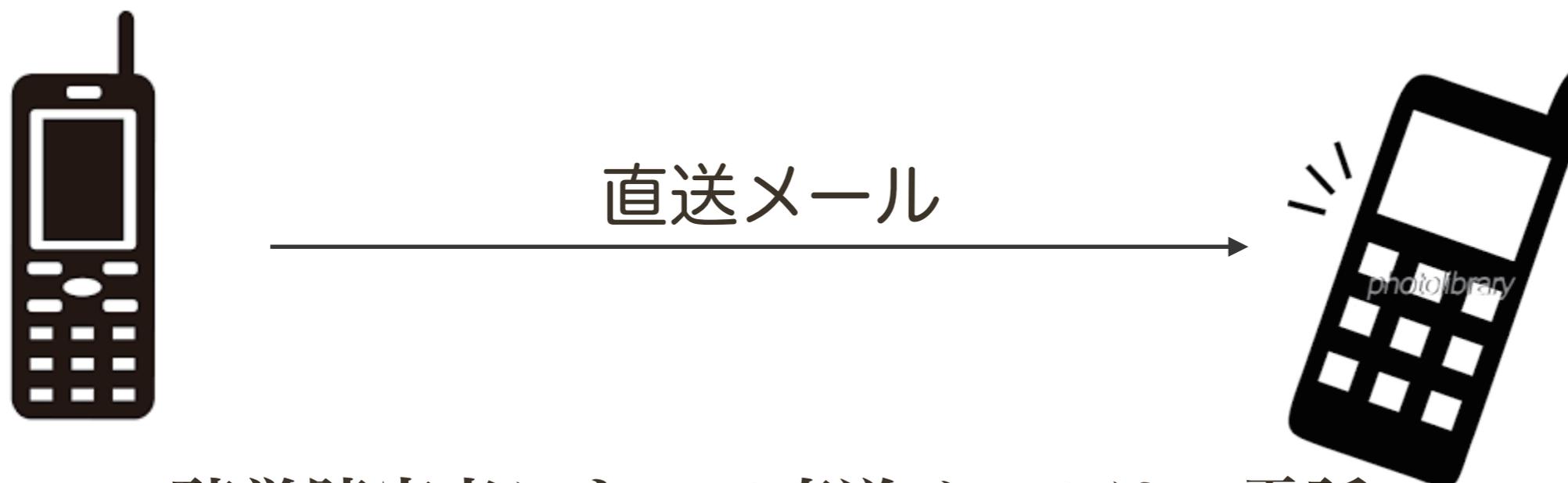
「情報通信技術を活用すればどこからでも通訳が出来る」



メッセージサービス



聴覚障害者にとってセンター経由は、便利なFAX



聴覚障害者にとって直送メールは、電話

プラスヴォイスの電話リレーサービス

聴覚障害者がどこにでも電話が出来る仕組み



プラスヴォイスは2002年からNiCTの助成金事業として有料サービスとして提供



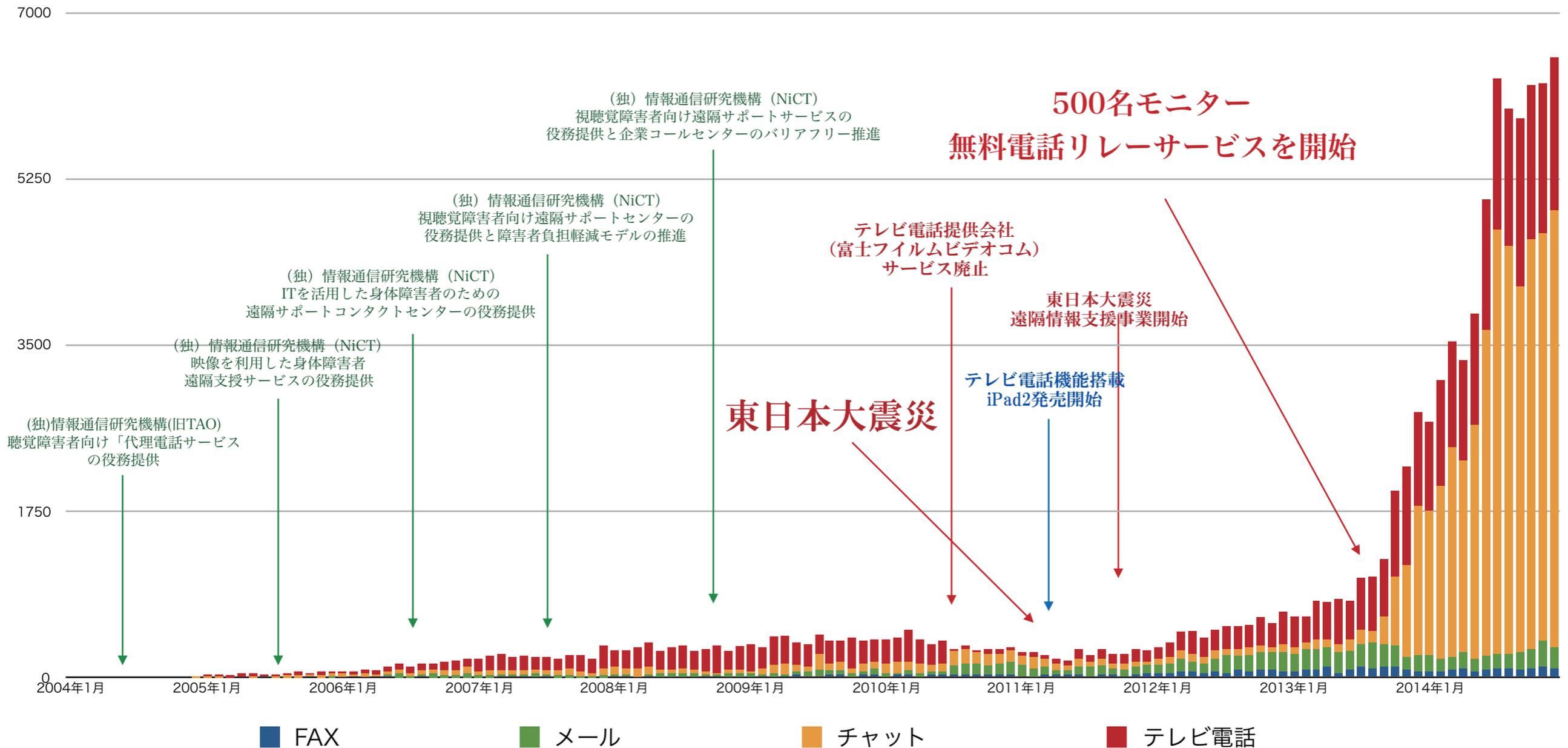
平成25年度チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金
(情報バリアフリー事業助成金)

<http://www.nict.go.jp/press/2013/06/27-1.html>

**聴覚障がい者の為の代理電話サービスと
遠隔（手話・文字）通訳サービスの役務提供**

電話リレーサービス利用の推移

現在、約7000名のユーザーを対象に、**15,000コール/月**対応中



プラスヴォイスの取り組み

電話

会社や役所等に電話ができる



対面

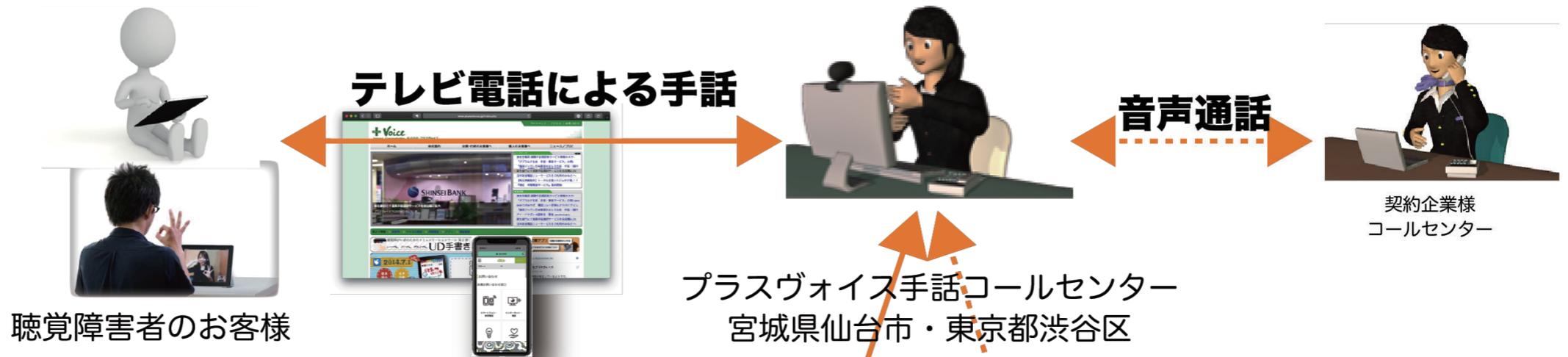
窓口・受付で会話ができる



プラスヴォイスのトータル支援システム

電話

① コールセンターサポートシステム (電話リレーサービス)



対面

② 窓口トータル支援システム



プラスヴォイスへの提携先

電話

コールセンターサポート

[行政機関]

- ・港区（東京）
- ・荒川区（東京）
- ・飯能市（埼玉）

[事業者]

- ・全日本空輸
- ・ジェーシービー
- ・三井住友カード
- ・三菱UFJニコス
- ・楽天カード
- ・ワイジェイカード
- ・三菱UFJ銀行

- ・損害保険ジャパン日本興亜
- ・三井住友海上火災保険
- ・損保ジャパン日本興亜ひまわり生命
- ・京王プラザホテル
- ・エルズサポート
- ・ジブラルタ生命
- ・SBI損保
- ・ジャックスカード

対面

窓口トータル支援システム

[行政機関]

- ・厚生労働省
- ・東京都
- ・港区（東京）
- ・荒川区（東京）
- ・飯能市（埼玉）
- ・東京労働局

[事業者]

- ・全日本空輸（ANA 羽田空港等主要8空港）
- ・京王プラザホテル（新宿）
- ・新生銀行（全店舗、遠隔手話・筆談のみ）
- ・三菱UFJ銀行
- ・ジブラルタ生命

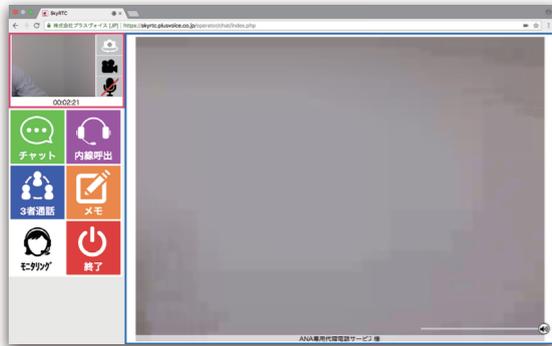
電話

コールセンターサポート (電話リレーサービス)



コールセンターサポート (代理電話サービス) の利用

聴覚障がいのお客さまはご自宅や外出先から、WebRTCを利用して貴社コールセンターに電話で問い合わせをすることが可能になります。



プラスヴォイス通センター

音声電話

テレビ電話・文字チャット・筆談



コールセンター



リアルタイムに問い合わせが可能に



聞こえないお客さま

対面

窓口トータル支援システム (遠隔手話・筆談・音声認識)



端末イメージ

聴覚障害者のコミュニケーションに合わせた対応が、合理的配慮の提供に



手話が必要な方には、

→ 遠隔手話



文字情報が必要な方には、

→ 筆談・音声認識



PLUSVoice SKY RTC (web RTC)

ブラウザーベースのテレビ電話システム

PLUSVoice SKY RTC (web RTC)

ブラウザーベースのテレビ電話システム



聴覚障害者



ブラウザーのアイコンをタップして接続

同時に着信



東京コールセンター



仙台コールセンター



電話

WebRTCの利点①

簡単に通訳サービスを利用できる
 アプリを利用しないので事前登録が不要
 企業さまのHP上から該当のアイコンを押すだけ

ご利用方法について

ANA Inspiration of JAPAN

**テレビ電話を使って
手話や筆談でお問合せ**

あなたの手話・筆談をテレビ電話の映像を用いてリアルタイムに通訳します。

- 以下のアプリでIDを登録頂くことでご利用する事もできます。
- Skype : ana_dairi
- LINE : ana_dairi
- FaceTime : ana_dairi(AT)plusvoice.jp
(AT)を@に変えて送信してください。

**文字チャットで
お問合せ**

下の「PLUSVoiceSkyRTC」のアイコンから、チャットでオペレーターにつながります。

- すでにお使いのチャットアプリを利用することができます。
- お使いの方は以下のIDを連絡先追加（友達申請）してください。
- Skype : ana_dairi
- LINE : ana_dairi

**FAX やメールで
お問合せ**

パソコンやテレビ電話を持ってなくても、お使いになる方は以下のアドレス、番号でご利用下さい。

携帯電話のメールや、ご家庭にあるFAXからでもお問合せ可能です。

(AT)を@に変えて送信してください。

迅速な対応で、お返事は短時間で返ってきます。

- メール : ana_dairi(AT)plusvoice.jp
- FAX : 022-723-1262

上のアイコンをクリックしてください。
「手話」か「文字（チャット）」を選択してください。

ANA代理電話サービス ホームページより

Gibraltar ジブラルタ生命

よくあるご質問 | お問い合わせ | サイトマップ | 検索 大きい

ホーム > 耳や言葉、目のご不自由なお客さまへ

お問い合わせ

耳や言葉、目のご不自由なお客さまへ

ジブラルタ生命では、耳や言葉、目のご不自由なお客さまに、より便利にご利用いただくための専用窓口やサービスをご用意しております。
(当窓口は耳や言葉、目のご不自由なお客さまの専用窓口となっております。ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。)

耳や言葉のご不自由なお客さま

■ 耳や言葉が不自由なお客さまへの「ジブラルタ生命 手話・筆談サービス」

ジブラルタ生命手話・筆談サービスをご利用いただくことで耳の聞こえない、聞こえにくい、または発話が困難なお客さまもスムーズにお問合せいただけます。手話通訳オペレーターと手話または筆談でお話いただき、各種お手続きをご案内いたします。

ジブラルタ生命手話・筆談サービスはジブラルタ生命より業務委託を受けた株式会社プラスフォイスにて手話、筆談にて通訳をしています。

株式会社プラスフォイス

ご利用方法

下のアイコンをクリックしてください。

ジブラルタ生命
手話・筆談サービス
PLUS Voice SkyRTC
をクリックいただく手話通訳センターへつながります。

ジブラルタ生命 ホームページより

[ホーム](#)

[会社案内](#)

[企業・行政のお客様へ](#)

[個人のお客様へ](#)

[ニュース/ブログ](#)



三菱UFJ銀行で窓口通訳開始！

三菱UFJ銀行で、サービスを拡大し窓口通...

ピックアップ

- 三菱UFJ銀行で窓口通訳開始！
- 『月刊コールセンタージャパン 2019年2月号』に掲載
家賃債務保証事業エルズサポート 手話・筆談サービス
- ☆「SBI損保の手話・筆談サービス」の開始☆
- 「トータル支援システム」最優秀賞受賞！！
- 東京労働局 遠隔手話通訳等サービス事業のスター
- 「ジブラルタ生命 手話・筆談サービス」の開始

新着情報

- 三菱UFJ銀行で窓口通訳開始！ (2019年1月30日)
- 朝日新聞掲載 手話「電話リレー」頼みの網 聴覚障
- 『月刊コールセンタージャパン 2019年2月号』に掲載
家賃債務保証事業エルズサポート 手話・筆談サービス
- ☆「SBI損保の手話・筆談サービス」の開始☆ (2019年1
- 「トータル支援システム」最優秀賞受賞！！ (2019年1月7
- 東京労働局 遠隔手話通訳等サービス事業のスター

[耳より情報](#) ▶ [表彰等](#) ▶ [マスコミ関係](#) ▶ [代理電話](#) ▶ [アプリ](#) ▶ [福祉機器](#)

聴覚障がい者のためのコミュニケーションツール 第2弾！
いつでも。どこでも。だれとでも。 **UD手書き**

ミーティング・会議の支援アプリ 会議の生産性が上がる！
UDトーク 誰でも参加できる会議になる！

2014.7.1 RE NEWAL

簡単操作 音声認識 呼び出し 離れた相手と

手書き電話UD

Tweets by @plusvoice_tw

株式会社プラスヴォイス
@plusvoice_tw

現在Skypeに障害が発生しているようです。
代理電話（電話リレー）サービスをご利用の場合は、
Skypeのテレビ電話またはLINEやFaceTimeなど、
Skypeの文字チャット以外の方法でのご依頼をお願い
致します。

WEB RTCによる 警察・消防等緊急通報

