

2019年03月08日  
電話リレーサービスに係る  
ワーキンググループ説明資料



## ANAにおける電話リレーサービスについて

全日本空輸株式会社  
C S 推 進 部



## ■ 背景・経緯

- 米国航空アクセス法により、2010年5月13日から米国に就航する航空会社は、電話予約や情報サービスを提供する場合、テキスト・テレフォン（TTY）を利用するお客様に対して、航空会社独自のTTY、ボイスリレー、あるいはその他利用可能な技術により、一般の電話サービスと同様の時間帯、サービスレベルにてサービスを提供することが求められることとなった。  
※ただし、当該国のインフラ事情による適用除外規定あり。
- 日本国内においては、TTYのインフラが整っていないことから、2010年2月1日からプラスヴォイス社に業務委託の上、予約部門における電話リレーサービスを開始した。

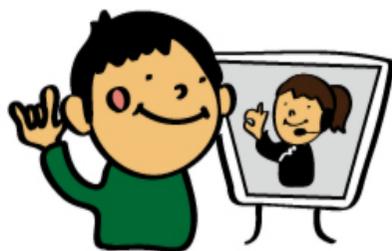
2010年2月1日	聴覚や言語に障がいのあるお客様向けに、ANA専用の代理電話サービスを開始。ご搭乗などに際し、各種問い合わせやご希望などの意思疎通を、よりスムーズに対応していくことが可能に。
2016年4月21日	主要国内空港（羽田、新千歳、中部、伊丹、関西、福岡、沖縄）のカウンターにて遠隔手話サービスを順次展開。 参考動画： <a href="https://www.ana.co.jp/ana_news/2016/04/27/20160427-1.html">https://www.ana.co.jp/ana_news/2016/04/27/20160427-1.html</a>

## ■ サービス内容

聴覚障がいや言語障がいのお客様がANA便のご予約やお問い合わせの際に、「代理電話サービス」を利用する事で、オペレーターがお客様の代わりに、ANAに音声電話をかけます。ご利用には、テレビ電話での手話に加えて、メール・チャット・ファックスなど文字でやりとりする方法も多数ご用意しています。



## ■ご利用方法



### 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「PLUSVoice SkyRTC」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いない方も。

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。

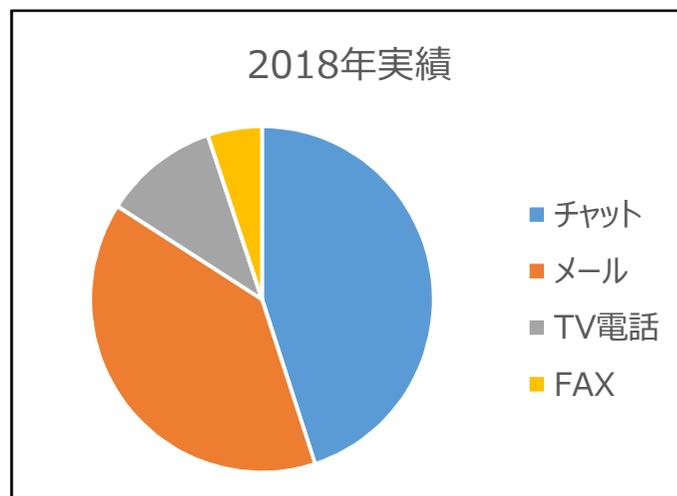
(AT)を@に変えて送信してください。

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

- 
- 業務時間：  
08:00 – 21:00（年中無休）

- 実績
  - ・月に100件程度。
  - ・チャット、メール、TV電話、FAXの順に利用実績あり。



- 課題
  - 聴覚障がい者にサービスの便利さが幅広く知られていない。

## ■ 参考資料 1 : よくあるご質問

Q:「ANA専用代理電話サービス」の利用に料金はかかりますか？

かかりません。「ANA専用代理電話サービス」を利用しご連絡いただく場合、利用料金はANAが負担しますのでお客様は無料（注\*）でご利用いただけます。ANA以外へのご連絡を希望の場合は「プラスヴォイス代理電話サービス」（有料・別途登録必要）がございます。（注\*）インターネットの通話料などは除きます。

Q: 予約・問い合わせなどには時間がかかりますか？ やりとりは一度だけで済みますか？

専門スタッフが対応させていただきますので、迅速かつスムーズなやりとりが可能です。また、複数回のご連絡を要する場合や、回答に時間がかかる場合は、メールアドレス等をお伺いして、回答差し上げます。

Q: 問い合わせの際にはどんな情報を伝えればよいですか？

お問い合わせの内容によって異なりますが、予約に関する場合は「予約番号」「搭乗日」「便名」「搭乗者名」やANAマイレージ会員の方は会員番号を事前にお知らせいただくとスムーズです。

Q: ご利用方法に記載されている方法以外に代理電話で使えるソフトはありますか？

別途プラスヴォイス代理電話サービスにご登録いただくと、他のソフトもご利用いただけます。

〈ご利用頂けるソフトウェアサービス（一覧）〉

テレビ電話・・・PLUSVoice SkyRTC・LINE・Skype・FaceTime・TeleBB

チャット・・・LINE・Skype

その他・・・Eメール・SMS・FAX

プラスヴォイス代理電話サービスにご登録の場合は、ANAへのお問い合わせは無料（※1）でご利用頂けます。（※1）インターネットなどの通信料は除きます。

Q: 日本財団電話リレーサービスで、プラスヴォイスを選択したらANA専用代理電話として利用できますか？

ANA専用代理電話サービスを行っているプラスヴォイスは日本財団の通訳事業者でもありますが、日本財団の専用システムを使用した場合、ANA専用代理電話サービスとしてご利用いただくことはできません。

Skype、Facetime、LINEの専用アカウントまたはPlusvoice SkyRTCをご利用ください。

（なお、日本財団の専用システムを利用してお電話いただいた場合は、通常の電話リレーサービスとして対応できる範囲での対応となります。）

---

## ■ 参考資料 2 : 米国航空アクセス法 (Air Carrier Access Act)

§382.43 Must information and reservation services of carriers be accessible to individuals with visual, hearing, and other disabilities?

- (a) If, as a carrier, you provide telephone reservation and information service to the public, you must make this service available to individuals who use a text telephone (TTY), whether via your own TTY, voice relay, or other available technology, as follows:
- (1) You must provide access to TTY users during the same hours as the telephone service is available to the general public.
  - (2) You must ensure that the response time for answering calls and the level of service provided to TTY users is substantially equivalent to the response time and level of service provided to the general public (i.e., non-TTY users).
  - (3) You must not subject TTY users to charges exceeding those that apply to non-TTY users of telephone information and reservation service.
  - (4) In any medium in which you list the telephone number of your information and reservation service for the general public, you must also list your TTY number if you have one. If you do not have a TTY number, you must state how TTY users can reach your information and reservation service (e.g., via a voice relay service).
  - (5) If you are a foreign carrier, you must meet this requirement by May 13, 2010.
- (b) The requirements of paragraph (a) do not apply to you in any country in which the telecommunications infrastructure does not readily permit compliance.