



「聴覚障がい者等の電話の利用の円滑化に 関する基本的な方針」の策定に向けて

2020年9月10日
日本電信電話株式会社

当社は、聴覚障がい者の方々が様々な人と円滑にコミュニケーションを図っていく上で、電話リレーサービスをサステナブル（安定的・継続的）に提供することが重要であると考え、その実現に向けて、緊急通報の実現、双方向化、利用者への従量制料金の課金請求の仕組みの構築等、技術面での課題解決に向けたサポート等を中心に、これまで協力してきたところであり、今後も、様々な場面において協力していく考えです。

基本的な方針の策定に向けた当社の考え(1/2)

基本方針骨子（案）

- ・ 電話リレーサービスに係る技術開発の方向性
- ・ 電話リレーサービスの提供の在り方
- ・ 電話リレーサービス提供業務の効率性向上

当社の考え

電話リレーサービスに係る費用（システム開発・構築に係る費用を含む）を、音声サービスを利用する全ての方々（国民）に広くご負担いただくことになる以上、**効率的な業務運営を実施する観点から、電話リレーサービスにおける手話通訳業務の省力化・効率化等を図っていく必要がある**と考えます。

そのため、近年、急速に進化している**音声認識技術やAI等を活用し、文字による手話通訳の補完を行う**等、通訳業務の効率化を図っていくことや、24時間365日での対応を実現していくため、また、with/afterコロナの時代に対応していくため、**リモート技術を活用し、オペレータの方々が働きやすい在宅勤務環境等を整えていく**こと等が必要になると考えます。

また、今後、音声認識技術を用いることで、オペレータが健聴者の方にお伝えした内容を文字化し、聴覚障がいの方にお伝えする等、サービスレベル向上等を図っていくことも可能になると考えます。

当社としても、これら効率化施策やサービスレベル向上施策の実現に向けて協力していく考えですが、こうした施策を可能なものから段階的に導入していくにあたっては、**様々な関係者が協力・連携**するとともに、引き続き、**国に先導・調整していただく必要がある**と考えます。

基本方針骨子（案）

- ・電話リレーサービスの周知広報及び普及啓発

当社の考え

当社では、聴覚障がい者の方々にご利用いただけるサービスとして、NTTドコモから「みえる電話」を提供しているところであり、今後、電話リレーサービスの周知広報活動等が行われる際には連携していきたいと考えています。