

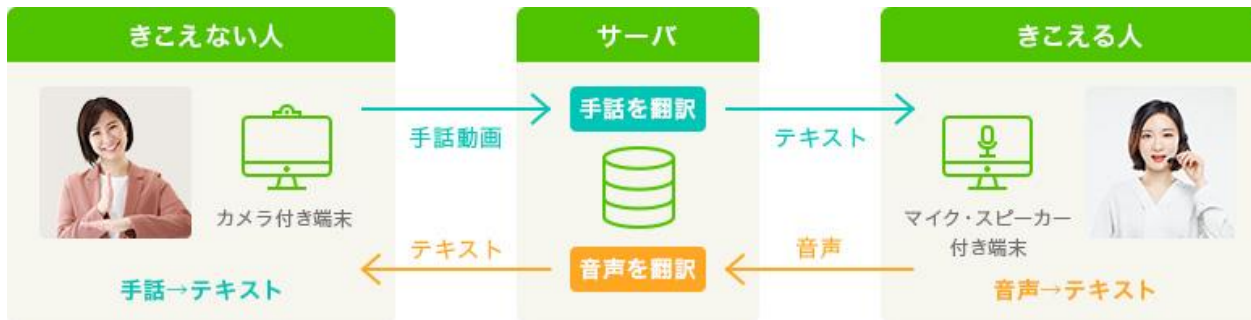
## ⑨ ソフトバンク(株) SureTalk

---

## ⑨ ソフトバンク(株) SureTalk (概要)

企業名	ソフトバンク株式会社
機器・サービス名	SureTalk(しゅあとーく)
問合せ先	プロダクト技術本部 SureTalkサービス担当: SBBGRP-SureTalkPjt/atmark/g.softbank.co.jp (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	手話ユーザーと音声ユーザーのコミュニケーションをより円滑にするサービスです。
機器・サービスの特徴	<p><b>1. 機器・サービスの機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 手話翻訳機能:PC又はiPadのカメラに向かって手話動作をすると、手話の動作をシステムが追跡し、AIを用いて登録されている手話データから一番近い動作の意味を示す日本語を推定し、チャット画面上に日本語の単語または文章でテキスト出力します。</li> <li>● 音声翻訳機能:PC又はiPadのマイクに向かって音声を発すると、音声認識機能により日本語のテキストに変換して、チャット画面上に出力します。</li> <li>● 出力テキスト修正機能:手話翻訳機能及び音声翻訳機能によりチャット画面上に出力された日本語テキストは、引用することによりその内容を修正し、新たに出力することができます。ただし、既に出力された日本語テキストを直接修正することはできません。</li> </ul> <p><b>2. 情報アクセシビリティの配慮内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 画面表示設定:チャット画面上に出力される日本語テキストは、標準、中、大の3種類のサイズで表示することができます。</li> <li>● プライバシー保護機能:会話機能画面から退出すると、それまで会話によりチャット画面に表示されていた日本語テキストは全て削除されるので、会話内容が他の人に読まれることはありません。</li> <li>● 手話ユーザーは日本語が苦手の場合でも自分の母語を使ってリアルタイムに音声ユーザーとコミュニケーションを取ることができます。</li> <li>● 手話が分からない音声ユーザーは、自分の音声を日本語テキストに変換することで手話ユーザーとコミュニケーションを取ることができます。</li> </ul>

# ⑨ ソフトバンク(株) SureTalk (概要)



手話ユーザーと音声ユーザーが自分の母語を使ってコミュニケーションすることができます。



自分と相手の映像が画面に表示され、会話の内容がチャットのように吹き出しで表示されます。

## ⑨ ソフトバンク(株) SureTalk (概要)

<p><b>当事者ニーズを踏まえた開発</b></p>	<p>SureTalkの開発を開始する前に当事者団体である全日本ろうあ連盟を訪問し、製品のコンセプトや方向性、並びに当事者としての要望について意見をいただきました。また、当事者の教育機関、当事者と日常的に接する自治体などの支援機関、医療機関へも同様のヒアリングを行い、開発に当たり考慮すべき事項、必要な機能、ユーザーインターフェースなど様々な観点から意見を収集しました。開発段階から現在に至るまで、SureTalkを当事者団体、支援機関の協力を得て実証実験として提供し、アンケート等を収集することで機能改善に活用しています。</p>
<p><b>企業としての取組</b></p>	<p>SureTalkの開発では社内の当事者に開発業務に参画してもらい、健聴者と聴覚障がい者の開発チームを組成しました。その他手話の学習データ収集においても、本社人事部より全社的に社内聴覚障がい者に事業への参画を求め、2019年からの累計で100人以上の社内聴覚障がい者社員がプロジェクトに携わってきました。</p> <p>社内情報アクセシビリティに対する取り組みとしては、人事部ノーマライゼーションチームが主導となり、アクセシビリティ確保のための音声文字起こしツールを会社標準ツールとして全社展開し、聴覚障がい者のアクセシビリティ向上に努めています。</p>

## ⑨ ソフトバンク(株) SureTalk (審査結果)

### 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

- 一般的な製品では音声言語を文字へ変換することが主流であるが、本製品は手話という言語を文章に変換できるという点が良い。
- ろう者にとっては、日本語は外国語であるため、すべての人が音声言語から文字に変換された日本語を理解できるわけではない。ろう者は自身の言語体系である手話を使って、コミュニケーションしたい人が多いため、本ツールについて嬉しく感じる。
- インターネットを介して手話をテキストに変換することで、聴力に関係なく円滑なコミュニケーションを実現できること。

#### b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- 会話は個人情報が含まれる可能性が高く、手話アプリケーションとして十分なプライバシーの配慮がされている。

### 2. 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

- 「手話の認識率の更なる向上」、「修正ができる機能の実装」、「音声、テキストを手話に変換して表示できる機能の実装」を期待する。
- 現在は文字に変換するのみであるが、将来的にアバターや手話で表現できるようになることを期待する。

#### b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- 上肢障がいでは使えない部分がある。加齢とともに手の動作も不自由になる人がいる点に配慮した、限られた器用さや力への一層の配慮を期待する。

## ⑨ ソフトバンク(株) SureTalk (審査結果)

### 3. 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/開発/提供後のそれぞれの段階において、聴覚障害者団体から要望、意見を聞くとともに、聴覚障害関係教育機関等にヒアリングを行い、意見を把握して取り入れている。
- 社内の聴覚障害者100名の協力を得たことで、個々人のバラツキが吸収できるようにサービスが開発されている。

### 4. 企業としての取組について、優れている点

- 人事部ノーマライゼーションチームが主導して、アクセシビリティ確保のための音声文字起こしツールを会社標準ツールとして全社展開し、聴覚障害者のアクセシビリティ向上に取り組んでいる。
- 開発を通じて、開発者が障害当事者の視点を持てるよう育成している。
- 企業規模を活かして、多くの当事者を雇用している。