

①⑥ ヤマハ(株) おもてなしガイド

①⑥ ヤマハ(株) おもてなしガイド (概要)

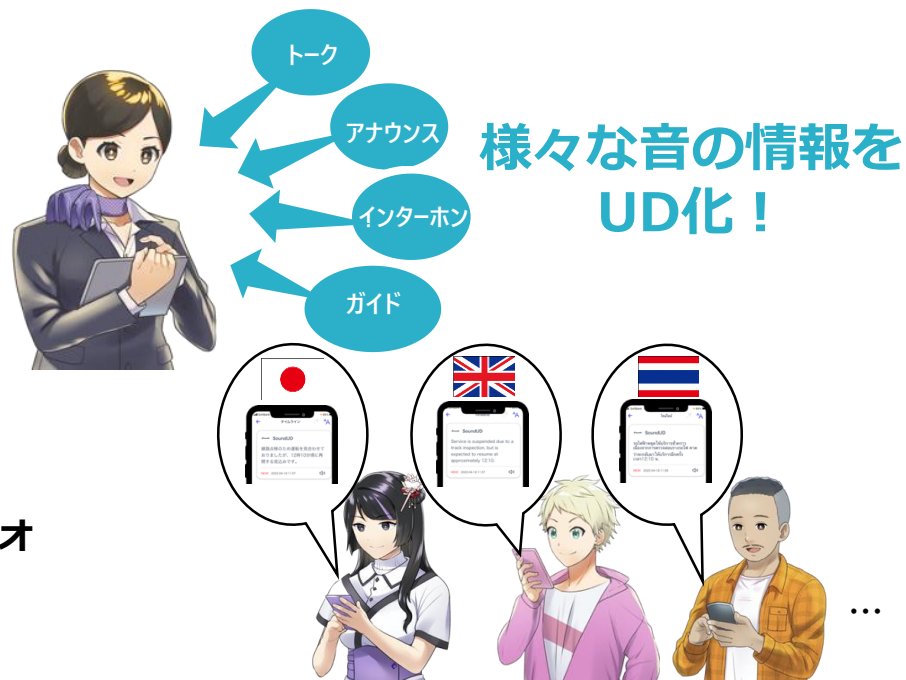
企業名	ヤマハ株式会社
機器・サービス名	SoundUD(音のユニバーサルデザイン)対応サービス 「おもてなしガイド」
問合せ先	03-5488-5070 soundUD-consortium-ML/atmark/music.yamaha.com (注)スパムメール防止のため「@」を「/atmark/」と表記しています。
機器・サービスの概要	本サービスは外国人の方、聴覚に不安のある方が安心して暮らせるよう、音のユニバーサルデザイン化をサポートするサービスです。街中の音の情報を、自分のわかる言語の文字や音声として受け取ることができます。
機器・サービスの特徴	<p>1. 機器・サービスの機能 おもてなしガイドは音のユニバーサルデザイン化を実現する様々なサービスの総称です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通訳・文字化ガイド:会議やイベントで登壇者・発表者が話している内容がリアルタイムに多言語翻訳・文字化され、利用者のスマートフォンや会場スクリーンに表示されます。 ● 多言語アナウンス:交通機関や商業施設等で、簡単に多言語のアナウンスが流すことができるツールです。利用者は音声だけでなく、自身のスマートフォンで文字としてアナウンスを見ることがもできます。 ● スマートフォンでインターホン:施設にあるボードにスマートフォンをかざすと利用できる、外国人や聴覚に不安のある方も使えるインターホンサービスです。 <p>2. 情報アクセシビリティの配慮内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 普段使い慣れた自身のスマートフォンで、事前のアプリケーションのインストールなしにその場でサービスを利用することができます。 ● 自身のわかる言語が自動で設定されます。 ● 特に日本語がわからない外国人、聴覚に不安のある方が安心して使えるよう、官公庁と連携しながら、外国人や聴覚障害者との共同実証を行い、当事者の意見を反映させたUI・UXとなっています。

①⑥ ヤマハ(株) おもてなしガイド (概要)

「おもてなしガイド」は施設とお客様のコミュニケーションを円滑にし、健常者だけでなく外国人や障害者の方にも情報を届けることができる**SoundUD対応**の業務支援プラットフォームです。

対応言語数に制限はなく、既存設備を活用できるため大規模な設備投資は必要ありません。

利用者は施設のデジタルデバイスや自分のスマートフォンを通じて音に関する情報を得ることができます。



代表的なサービス



リアルタイムに情報を配信する
おもてなしガイド
通訳・文字化ガイド



音と文字で伝わる
おもてなしガイド
多言語アナウンス



文字や多言語でもやり取りできる
おもてなしガイド
スマホでインターホン

①⑥ ヤマハ(株) おもてなしガイド (概要)

当事者ニーズを踏まえた開発

開発メンバーの家族に聴覚障がい者がおり、そのメンバーの思いのもと、音を取り扱う企業として音のユニバーサルデザイン化社会を実現すべく2015年から開発がスタートしました。業界横断的に取り組みを広げていくため、2018年に360社以上が参画するSoundUDコンソーシアムを設立しました。コンソーシアムにはユニバーサルデザインや情報アクセシビリティを専門とする関根千佳先生や須田裕之先生をはじめとする8人の有識者が顧問として参画しています。総務省消防庁「外国人来訪者や障害者等における避難誘導に関するガイドライン」や国交省鉄道局「駅の無人化に伴う安全・円滑な駅利用に関するガイドライン」等のガイドライン作成に参画しました。それらに伴う調査事業や実証実験においては、東京都聴覚障害者連盟、全日本ろうあ連盟、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会などの障害者団体や外国人モニターとの共同実験やヒアリング会を実施し、当事者意見を取り入れたガイドライン作成やサービスの改善に努めています。

企業としての取組

ヤマハ株式会社のウェブサイトでは、「JIS X8341-3:2016 高齢者・障害者等配慮設計指針 — 情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス — 第3部：ウェブコンテンツ」に対応することを目標とし、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。対象範囲はヤマハ株式会社コーポレートサイト全体で、目標とする適合レベルおよび対応度はJIS X8341-3:2016 の適合レベルAAに一部準拠となっています。現段階で対応できていない一部のページについては、2016年以降、改善を目指し取り組んでいます。詳細は下記URLで情報公開しています。
<https://www.yamaha.com/ja/accessibility/>

①⑥ ヤマハ(株) おもてなしガイド (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

- 特に緊急時における聴覚障害者への情報伝達手段として非常に有効である。
- ポイント付与や混雑電車の案内等の他の企業との連携が評価できる。
- 自身のスマートフォンで利用することができ、大掛かりな設備が不要な点が便利である。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- —

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

- 発話された内容をわかりやすい文章に変換する機能の搭載を期待する。
- 手話動画データを送信する機能の搭載を期待する。
- 音声を手話に変換してそのデータを送信する機能の搭載を期待する。
- 音のUD化という概念を広げた更なる開発を期待する。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- —

①⑥ ヤマハ(株) おもてなしガイド (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

- 障害者団体との共同実験やヒアリングを行い、サービスの改善に活かしている。

4. 企業としての取組について、優れている点

- JIS規格に対応することを目標にアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいる。
- 障害当事者との連携の姿勢がみられる。
- 官庁との協力を行っている。
- コンソーシアム場を利用して社会実装に取り組んでいる。
- ダイバーシティ&インクルージョンを掲げるだけでなく、実際に取り組んでいる。