

②⑩ (株)リコー PeKoe

② (株)リコー Pekoe (概要)

企業名	株式会社リコー
機器・サービス名	リコー聴覚障がい者向けコミュニケーションサービス「Pekoe(ペコ)」
問合せ先	zjp_pekoe_contact/atmark/jp.ricoh.com (注)スパムメール防止のため「@」を「/atmark/」と表記しています。 (Pekoe推進チーム) 070-4406-8203(リコー岩田)
機器・サービスの概要	会議などの場で聴覚障がい者の方と聴者の方が気軽に情報保障を行いながらタイムリーに会話や議論をすることを可能にする音声認識による文字起こしシステム。
機器・サービスの特徴	<p>1. 機器・サービスの機能</p> <ul style="list-style-type: none"> ● マイクの音だけでなく、リモート会議や動画再生の音を特別な機材を用意せずにリアルタイムに文字起こしが行えます。 ● 会議の内容がリアルタイムで文字起こしされ、その内容は共有リンクで簡単に共有でき、音声認識の誤変換を参加者全員で手軽に修正できるため、情報保障をリアルタイムに行えます。 ● 話者分離機能により、同じマイクで複数の話者が発言した場合も誰が発言したかが話者ごとにアイコンと色分けで表示されるため、容易に理解することができます。 ● 発話していない参加者もテキストチャットによる音声発話や「いいね!」「わかりません」などのリアクションをワンクリックで行えるので、手軽に双方向コミュニケーションを行えます。 ● 画面キャプチャと文字起こし結果をまとめた会議記録や豊富なファイル出力機能により、聴覚障がい者だけでなく、聴者の方も便利に利用できます。 ● 聴者の方にも聴覚障がいについて正しい知識を身につけていただき、円滑なコミュニケーションを図れるように、Pekoe独自の体験型の活用支援セミナーを開催しています。 <p>2. 情報アクセシビリティの配慮内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 画面表示設定: フォントサイズの変更や表示スタイルの変更、修正箇所の表示方法など、利用状況に合わせて表示方法を選ぶことができます。 ● ふりがな表示: 必要に応じて設定でふりがなを表示することができます。

② (株)リコー Pekoe (概要)

株式会社リコーの社内実践から始まった

『聴覚障がい者向けコミュニケーションサービス「 Pekoe (ペコ)』』

聴覚障がいのある方との働き方が劇的に変わります

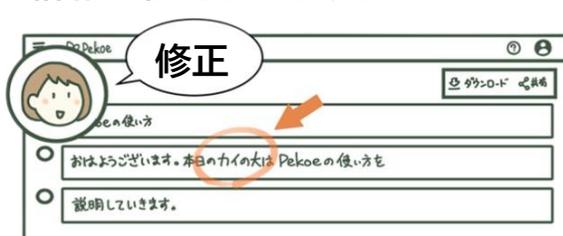
簡単操作でみんなの声を文字化

簡単操作で会議音声をすぐにテキスト化。議論されている内容がリアルタイムで文字になります。



参加者が変換結果を気軽に修正

会議のURLにアクセスすれば、誰でもその場で誤変換を修正して正しい情報が伝えられます。



双方向コミュニケーション

発話が難しい方もチャットで発言でき、「いいね！」など双方向コミュニケーションが実現します。



遠隔会議の音声も文字化

遠隔会議に参加している人の声も文字起こし。話の内容がリアルタイムにわかり議論に参加できます。



イベント配信や動画閲覧にも

イベント配信や研修動画の会話もその場でわかります。



会議録として誰もが使える

会議録としてもメモとしても使うことができ、聞こえない方だけでなく、みんなが助かるツールです。



② (株)リコー Pekoe (概要)

当事者ニーズを踏まえた開発

2019年の開始時点では日本語の音声認識率は低かったものの、聴覚障害者にとって会議の発言内容が可視化されることは大変助かるとの声があり、社内実践を開始しました。社内の聴覚障害者約30名にヒアリングをし、共に働くメンバーと一緒に使ってもらったところ、Pekoeを使用することでPC入力が不要となり、修正が必要なところだけ対応すれよいため、サポートが容易になるという声が寄せられました。当事者からは支援を頼みやすくなり気持ち楽になるという意見もありました。部門の上司からは、聴覚障害を持つメンバーが気軽に会議に参加できることで業務がスムーズになり、全体的な業務効率の向上につながるとの評価をいただきました。2020年7月からは社外の企業約60社へのヒアリングとトライアルを開始し、フィードバックをもとに改良を加えて、2022年8月から販売を開始しました。導入したお客様からは、発言者の識別や、定型文機能によるチャット入力の容易化、「いいね！」などのリアクション機能の追加、発言の修正方法の改善など、数多くのご要望をいただいています。要望には順次対応しており、今後も継続的に改善を進めていきます。

企業としての取組

2019年の検討開始以降、全社イベントでPekoeによる情報保障を行っています。毎年行われるグローバルな創立記念イベント、SDGsイベント、社長からの社員へのメッセージ配信になどについて、聴覚障害者も同時に正しい情報が得られるよう、リアルタイム文字配信を行っています。イベントでは事前の辞書作成や当日の誤変換修正で協力メンバーが必要なため、広く社員に呼び掛け、参加を募っています。

また、導入済の部署では、聴覚障害の理解を深める機会を設け、チーム内でフォロー体制ができるよう支援を行っています。その結果、リーダーが率先してPekoeを活用することで、情報格差が解消され、当事者が昇格試験に合格する、チームリーダーになるといった事例が生まれています。

企業(株式会社リコー)としてのアクセシビリティの取組は以下のページの通り「人にやさしい」をモノづくりの大きなコンセプトに掲げて、積極的にアクセシビリティに取り組んでいます。

<https://jp.ricoh.com/accessibility>

ウェブサイトのついての方針は以下のページの通りWCAG2.1を品質基準としてアクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます

https://jp.ricoh.com/terms_of_use/accessibility

② (株)リコー Peko (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

- 発話をリアルタイムに文字化できることにより、きこえる人と同時に内容を知ることができ、会議等の場面でもきこえる人と同等に参加でき、発言することが可能になる。
- ウェブ上での会議や研修動画の音声をリアルタイムで文字化して表示することにより、聴覚障害者も様々な社内イベントや研修に参加することができ、きこえる職員と同等にスキルアップすることが可能になる。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- 表示フォントサイズがアプリケーション上で96フォントサイズまで変更可能となっており、自由に変更できる。アプリケーション自体で文字を拡大でき、かつ、画面の中で文章が折り返されるため、読みやすい。
- 「全ての操作メニューにテキストを使っている」と、音声読み上げ機能を使用した際に適切に読み上げられる。
- 会議後に、記録ログを残すか否かの設定ができることが便利である。盲ろう者は文字を読むことに時間がかかり、メモを取ることも難しいため、会議終了後に改めて読み返せるのが良い。
- 会話は個人情報が含まれる可能性が高く、音声認識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

- 発話者の感情やその場の雰囲気把握するための音声の強弱等の表現ができるよう期待する。
- 発話された内容をわかりやすい文章に変換する機能、音声を手話に変換して表示できる機能の搭載を期待する。
- 他の製品への機能の組み込みを期待する。

b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- スクリーンリーダーを利用した際の、点字ディスプレイでの使い勝手が向上することを期待する。
- 弱視者への対応として、背景を黒く変更することや、文字の色を白や黄色等に変更できるようになることを期待する。

3. 当事者ニーズを踏まえた開発について、優れている点

- 社内の聴覚障害者が実際に使用した結果に加え、他社企業へのトライアルやヒアリングをもとに改善を加えている等、利用者からの意見・要望に応じて改善を進めている。

4. 企業としての取組について、優れている点

- 全社イベントや社長からの社員へのメッセージ配信等について、聴覚障害者も同時に正しい情報が得られるよう、リアルタイム文字配信を行っている。更に、聴覚障害への理解を深める機会を設けるとともに、チーム内でフォロー体制を構築できるよう支援を行い、聴覚障害者の職員の情報格差の解消に取り組んでいる。
- 企業として「人にやさしい」をモノづくりの大きなコンセプトに揚げ、積極的にアクセシビリティに関する取組を実施している。
- 聴覚障害者が実力を発揮してチームリーダーとして勤務している等、社内環境整備に力を入れている。
- 社内の障害当事者を探すにあたって労力がかかっていると考えられ、その点を評価したい。
- 企業等の障害者の法定雇用率が今後上昇していく中で、障害当事者が健常者と同じ仕事をするをサポートしていく製品を開発している点を評価したい。