

「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」 当社における聴覚障害者等向けの取組

2024年10月29日
楽天モバイル株式会社

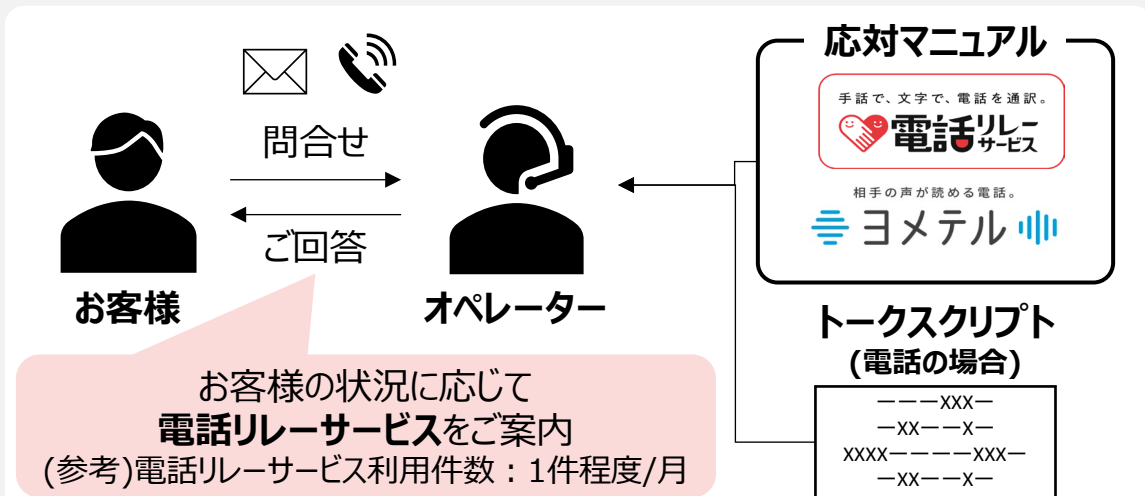
楽天モバイルにおける取組み

- 当社では、聴覚障害をお持ちのお客様にも安心してサービスをご利用いただくため、電話/チャット・店頭の各チャネルにおいて、電話リレーサービスをご案内できるよう、マニュアル整備等を行っております
- また、当社は聴覚障害者コミュニケーション支援アプリ「こえとら」に協賛しております

(チャネルごとのお問い合わせ対応)

電話/チャット

- ✓ お客様から電話/チャットでお問い合わせいただいた際に、お客様の状況に応じて、電話リレーサービスをご案内できるよう、対応マニュアルを整備
- ✓ 円滑な電話対応ができるよう、専用トークスクリプトを準備



店頭

- ✓ 配慮が必要なお客様が店頭にお越しになった際に、お客様の状況に応じて、電話リレーサービスをご案内できるよう、対応マニュアルを整備

(参考) マニュアルの構成

1. マニュアルの目的
2. ショップの対応
3. 障がいに関するマークの紹介
4. ご高齢の方の対応
5. 障がいをお持ちの方の対応

【聴覚に障がいのある方への対応 (抜粋)】

- ✓ ゆっくり話しかけ、身振り手振りでの対応
- ✓ 聞き取りにくいときには、繰り返し聞く
- ✓ 筆談の提案、ブギーボードの活用
- ✓ 重要事項説明時の配慮 (動画再生速度を遅くする 等)
- ✓ 電話リレーサービスのご案内 等

Rakuten Mobile