

電話リレーサービスの活用でよりよいサービス提供にチャレンジしませんか？

私は聴覚障害があり、聞こえません。業務や日常生活において「電話リレーサービス」を使うようになり、連絡や打ち合わせにかかる時間が短縮され、ずいぶんはかどるようになりました。「電話リレーサービス」の利便性は、電話をかける聴覚障害者の認識だけでなく、通話相手、つまり、電話を受けるお店や病院など、企業様の理解なくしては向上できません。このパンフレットでは「どのような点が改善されれば、皆様のサービスやホスピタリティがよりよいものになるのか」を、実例をあげてご説明・ご提案させていただきました。



NPO法人インフォメーションギャップバスターは、誰もが等しくサービスを受けることができる社会を目指し「電話リレーサービス」を広める活動に取り組んでいます。もっと詳しく「電話リレーサービス」について知りたい方は、NPO法人インフォメーションギャップバスターのサイトへぜひお越しください。

NPO法人インフォメーションギャップバスター理事長
伊藤 芳浩

IGBって？

インフォメーションギャップバスターとは、情報バリアフリーを推進している特定非営利活動法人です。あらゆる情報のバリアを減らし、平等で持続可能な情報社会を実現すべく、以下の3つの事業を行っています。



■教育活動 ■啓発活動 ■要望活動

お気軽にお問合せください。



Information Gap Buster



電話リレーサービスは日本財団のモデルプロジェクトです。IGBでは電話リレーサービスの活用を検討中の企業・団体様向けに講演などを行っています。

www.infogapbuster.org



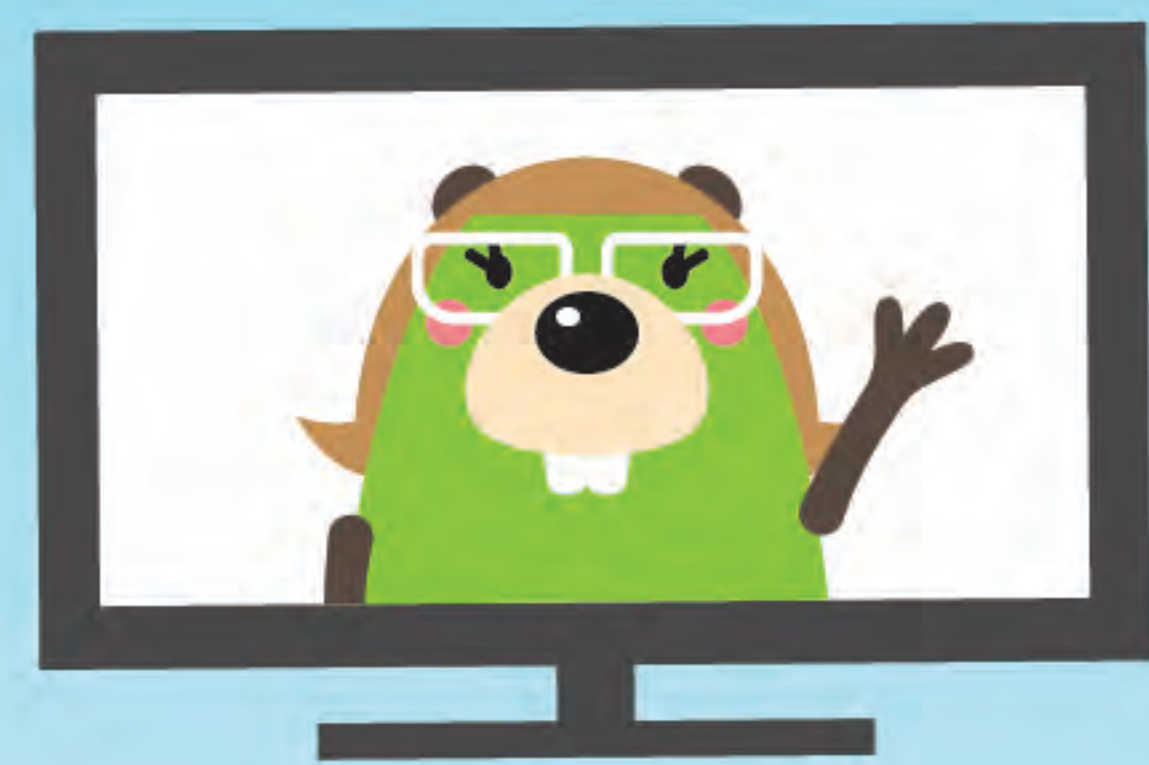
電話リレーサービス活用で多様な顧客の開拓を！

つながって広がるおもてなし



もくじ

- 2 …聞こえない人も「電話」を使う時代がやってきました
- 4 …電話リレーサービスの存在を知り、電話応対するようにお願いします
- 6 …電話リレーサービスを使って、各種手続きがとれるようにお願いします
- 裏 …代表メッセージ・問い合わせ



電話リレーサービスの仕組み

聞こえない人も「電話」を使う時代がやってきました！

聞こえない人は電話を使えない...
そんな時代は過去のものになろうとしています。
聴覚障害者と聴者を通訳オペレーターが
“手話や文字”と“音声”を通訳する
ことにより、電話で即時双方向に
つなぐ「電話リレーサービス」が
普及してきたからです。

こんなシーンで活用

- 病院やホテルの予約
- 宅配便の再配達
- お店への在庫問い合わせ

世界
20か国以上で
広く利用されて
います。

電話リレーサービスのしくみ

聴覚障害者と通訳オペレーターが、スマホやパソコンの
画面越しに手話や文字で会話し、通訳オペレーターが音声に通訳、
企業窓口の担当者に伝えて会話する「同時通訳」のサービスです。

手話や
文字で
会話

利用者
(聴覚障害者)

通訳オペレーター

音声で
会話

お店・病院など

電話リレーで
サービスが
つながるね！

📶 現在は企業が個別に電話
リレーサービス事業者と契
約し顧客満足度を向上させてい
ます。しかし、電話リレーサービス
が公的な制度の下で実施される
ようになれば企業の負担は軽く
なります。

導入企業の業種

- 金融関係(銀行、カード会社)
- 不動産
- 製造業 など

電話が通じずにあきらめて
いたことも、これからは
当たり前のようにできる！
そんな時代がやってきました。

つぎは・ひろがる
おもてなし！

しかし！

スムーズな利用促進には
解決すべき課題があります。

課題と解決策をみていきましょう ➡

電話リレーサービスの存在を知り、電話応対するようにお願いします。



電話リレーサービスからの入電が拒否されやすい

電話リレーサービスの存在自体を知らずに、誤った対応をしてしまう例があります。こうした対応がお客様の満足度を下げてしまったり、新規のお客様を遠ざけてしまうことにつながりかねません。

事例その1

かけても、かけても切られてしまいます。

聞こえないAさんは、電話リレーサービスを使ってレストランを予約しようとしていました。しかし、電話を受けたスタッフが「不審な電話」だと思い、一方的に電話を切ってしまいました。人気のお店ときいて、せっかく行こうと思ったのに、とても残念に思いました。



「電話リレーサービス」を知り通常の電話と同様に扱う

電話リレーサービスは「不審な電話」ではありません。他の電話と同じように扱うことが望まれます!



ご利用者様の声

事故連絡の「同時通訳」で対応時間を短縮

自動車保険のコールセンターにかかってくる事故連絡は「車が壊れた」「相手のものを壊してしまった」など緊急性の高いものばかりです。これまで耳の不自由なお客様からの事故連絡は専用FAXで受信していましたが、FAXがお客様の近くにない場合は対応に時間がかかっていました。そこで電話リレーサービスを導入しました。コールセンターの担当は手話通訳オペレーターの「声」を聞いて対応しますので、どのスタッフも対応できますし、一般のお客様と同じようにご案内をしています。事故後の手続きは電子メールや代理店訪問で対応していますが、初動時に電話リレーサービスを活用することでお客様の時間と手間、ストレスを大幅に軽減できるようになりました。



損害保険ジャパン
日本興亜株式会社
お客さま事故サポート部隊

手話でリアルタイムで会話ができて、助かりました。

夫婦とも耳が不自由なので、万が一のために電話リレーサービスで連絡がとれる損保ジャパンを選んでいました。でもまさか、本当に自動車事故にあうとは……。スマートフォンのビデオ通話機能を使い、その場から手話通訳コールセンターにかけました。事故の発生状況や車の状態、相手のけがの状況、相手とどういうやりとりをしているかを手話で伝えられたので、細かいところまで説明できました。コールセンターの担当の方も的確なサポートをしてくれたので、事故後の処理もとてもスムーズにいきました。本当に助かりました。



聴覚障害者
Aさん夫妻

電話リレーサービスを使って、各種手続きが取れるようにお願いします。



電話リレーサービスに 対応したサービスが少ない

電話リレーサービスの入電に対応はしても、それが本人確認の手段として認められないケースがあります。本人確認法は大口の取引を行う際に本人確認を義務付けるものですが、この方法は電話口での「声」での手段に限定すべきという根拠はありません。

事例その2

私が本人なのに ... なぜ認められない!

聞こえないBさんは、会社を立ち上げた際に、必要な備品の購入ため、通信販売会社と法人契約を結ぼうと申込みをしました。しかし、手続き上電話口での本人確認が必要であり、電話リレーサービスなどの代理手段は認めないといわれ、法人契約をあきらめました。



「電話リレーサービス」に 対応したサービスの創造

電話リレーサービスを使って受けられるサービスを新たに作り出すことで、新しいお客様を獲得できます。



ご利用者様の声

手話通訳窓口を設置し、直接のお問い合わせを可能に

お客様からの要望を受け、利便性向上のため電話リレーサービスを活用した「JCB手話デスク」を2015年3月に開設しました。情報セキュリティの確保や個人情報保護のためのルールを設け、手話通訳のオペレーターに至るまでひとりひとりに徹底してもらうよう1年以上かけて準備し、スタートしました。耳の不自由なお客様が「JCB手話デスク」を介して受付担当とやりとりすることは、「お客様ご本人様との直接の会話」として、各種お問い合わせやカード紛失対応などご本人様確認が必要となる内容についてもご家族が介することなくスムーズにお手続きいただけるようになりました。開始直後から喜びの声をいただき、コミュニケーションバリアフリーに向けて一歩前進できたことを、とてもうれしく思っています



株式会社ジェシービー
「JCB手話デスク」
ご担当者様

本人と認めてもらえ、安心して話せます。

クレジットカードや通信販売など聴覚障害者も日常生活の中でさまざまなサービスを利用します。これまで電話リレーサービスを使って相手の会社かけると「オペレーターを介しては本人と認められない」と手続きが中断してしまうケースがあり、はっきり言うてくやしい思いもしてきました。また、プライバシーに関わる内容については自ら問い合わせたいと常々考えていました。「JCB手話デスク」のように通訳オペレーターを介した会話を「本人」との会話として対応してもらえると安心して話せるし、手続きが円滑になります。「わからないことは問い合わせよう」という安心感が持て、印象もアップしました。



聴覚障害者 Bさん