

報道関係各位

2023年1月17日

株式会社ネクストジェン
※東証グロース:3842



相手の声を文字で聞く『字幕電話サービス』、アイセック・ジャパンで一般利用者向けの提供を開始
～聞こえに不自由がある方の「自分の声で伝えたい！」想いをネクストジェンが強力サポート～



相手の声を文字で聞く『字幕電話サービス』 一般利用者へ提供開始



株式会社ネクストジェン(本社:東京都港区、代表取締役 執行役員 社長:大西 新二)と株式会社アイセック・ジャパン(本社:沖縄県うるま市、代表取締役:一瀬 宗也)では、2022年3月からオペレーターとAI(音声認識システム)により通話相手の声を文字化するハイブリットな『字幕電話サービス』の開発に着手してきました。

オペレーターとAIそれぞれの字幕作成の比較やサービス利用にあたっての問題点などを検証するため実証実験を経て、このたびアイセック・ジャパンにて一般利用者向けに『字幕電話サービス』の提供が開始されました。

■背景

日本では2021年より聴覚障害者手帳を持っている方を対象に電話リレーサービスが開始されましたが、海外諸国では以前から「聞こえに不自由を感じる方」へのサポートを実施しています。

日本の電話リレーサービスは手話やチャットにより通話を仲介しますが、高齢者や難聴者、中途失聴者など聞こえに不自由があっても話すことができる方は多く、「自分の声で伝えたい！」という想いを抱いています。

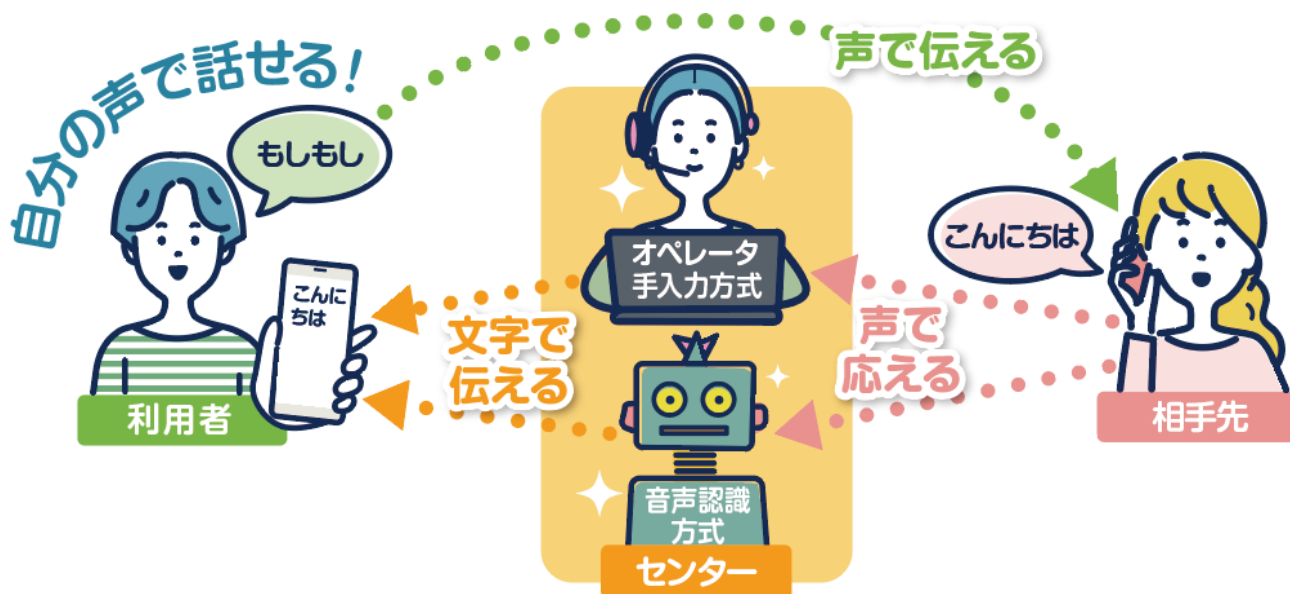
<聞こえに不自由を感じている方の割合>

聴覚障害者手帳を持っている方:約36万人(その中で手話がわかる方は7万人程)

障害者手帳を持っていない方でも聞こえに不自由を感じている方:1420万人 ※日本補聴器工業会2018年調べ

こうした状況をふまえ、ネクストジェンでは『字幕電話サービス』のシステム基盤として、音声認識AIと電話機能を提供し、アイセック・ジャパンではオペレーターによる手入力での文字化を提供するという2つの方法で「通話をしながら、相手の声を文字化するシステム」を実現いたしました。

また、実証実験では参加者の半数以上がAIによる字幕作成を利用している結果となり、安定した音声認識システムを提供できました。



実証実験参加者からの声

- 長年電話で通話をするのは諦めていましたが、字幕電話サービスを利用して、何十年かぶりに友達とお話しました。
- 字幕電話があることで精神的ストレスが軽減されて、落ち着いて話したり、聞き返したりできるのでとても助かっています。
- 素晴らしい！誰にも頼らずに、自分の声で病院へ電話することができました。ぜひ今後もこちらを利用したいです。
- 感謝しかないです。20年ぶりくらいに電話できました！
- 自分で電話予約が出来、とても嬉しいです。有り難うございました。
- 病院にすぐ伝えられました！ありがとう！

■『字幕電話サービス』のメリット

【機能面】	<ul style="list-style-type: none">オペレーターが音声を聞いてテキストを打つ『手入力方式』と、AIが音声を自動で変換する『音声認識方式』の2種類を選択できるAIの自動音声認識方式を選択の場合は24時間利用が可能マルチデバイスで利用できる(通話は携帯・固定電話問わず利用でき、字幕表示にはスマホ・タブレット・PCなどで表示可能)発信と着信どちらでも利用できる
【精神面】	<ul style="list-style-type: none">今まで補聴器だけが頼りだった「電話での会話」の不安やストレスなどの負担が軽減する「電話での会話」自体を諦めていた人でも会話ができる

■『字幕電話サービス』概要

月額利用料金	900円(税抜)から ※1通話10分まで90円、10分を超えるごとに90円加算されます。
利用時間	AI自動音声認識利用:0:00-24:00(24時間) オペレーター入力利用:9:00-17:00(8時間)
ご利用いただける方	聞こえに不自由を感じている方 ご自身のスマートフォンなど電話機能＋字幕表示が可能な端末をお持ちの方 ※固定電話とタブレット、パソコンなどの組み合わせも可能です。 ※携帯電話キャリアの制限はございません。
詳しくは【 http://www.iscecj.co.jp/parts/pages/jimaku.html 】へ	

■今後の展開

『字幕電話サービス』は多くの方のお役に立てるサービスとして、今後は一般利用者向けだけでなくビジネス用途での企業向けの提供も目指しており、総務省が掲げるICT政策の一つである「情報/バリアフリー環境の整備」の推進にも寄与してまいります。

【アイセック・ジャパンについて】

アイセック・ジャパンは2008年の創業以来、聴覚障害者向けのライブ字幕配信サービスの草分けとして、2013年に武雄市議会へのライブ字幕提供を皮切りに、東京都千代田区議会・港区議会、福井県議会、2015年に仙台で開催された国連防災会議へのライブ字幕提供、筑波技術大学、沖縄大学、武庫川大学、大泉高校などの高等教育へのライブ字幕の提供など、聴覚障害者の社会参画、アクセシビリティの向上を支えてまいりました。

また、聴覚障害者向けの電話リレーサービスを2013年から日本財団のプロジェクトに参画し、国の制度化の実現に貢献してまいりました。

公式 Web サイト: <http://www.iscecj.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/iscecjapan>

【ネクストジェンについて】

当社は、音声ネットワークシステムのIP化とソフトウェア化をテーマに2001年に事業をスタートいたしました。日本初の商用IP電話の導入に携わるなど、IPネットワークにおけるボイスコミュニケーションのパイオニアとして、効率的かつ柔軟な音声ネットワークシステムの構築や、異なる通信事業者およびサービス間の相互接続を得意としています。現在は、蓄積したノウハウを基に、ローカル5Gの導入コンサルティングやモバイルコアシステムの開発・構築、セキュリティ診断をはじめ、クラウド PBX、音声認識&AI、CPaaSを活用したDXソリューションや、IP 無線ソリューション、クラウド音声サービス基盤の提供、また、それらのソリューション・サービスに対する保守サポートなどを行っています。

公式 Web サイト: <https://www.nextgen.co.jp/>

公式 Facebook ページ: <https://www.facebook.com/NextGen.Inc>

※掲載されている会社名・商品名・サービス名は、原則として各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ネクストジェン ボイスコミュニケーション事業本部 企画部 マーケティンググループ

お問い合わせフォーム: <https://www.nextgen.co.jp/contact/>