

## MIRAI no KOE



「ミライスピーカー®」導入企業様インタビュー  
MIRAI no KOE

サービスとして「聴こえ」の環境を整えられるのはもちろん、企業の姿勢がアピールできる商品です。

りそな銀行  
東京中央支店

営業第二部 木村 真道 さま



りそな銀行

RESONA

Q 「ミライスピーカー®」を選んでいただいた理由は？

障害者差別解消法の施行前というタイミング  
「銀行として何かできないか」という思いからはじまりました。

「ミライスピーカー®」についてご紹介を受けた時、個人的に「面白い商品があるんだな」と興味を持ったことがはじまりでした。そこで、サウンドファンさんの事務所に出向き、難聴者の方にも聴こえるという音を実際に聞かせていただきました。オルゴールとプラスチックの板を使ったデモンストレーションでは、板を曲げるだけで、音があんなに変わることには本当に驚きました。

私は融資課なので、日頃、ご来店いただくお客様と直接関わる機会は少ないのですが、「お客様サービスについて、これまでと違ったことができないか」という思いがありました。さらに、当時、障害者差別解消法が施行前という事で、新聞などメディアでも話題になっていて、「銀行として何か新しいことができないか」とも考えていたところでした。

そこで、「ミライスピーカー®」の導入について本格的に検討をはじめました。2015年の10月頃、本社に佐藤社長にお越しいただき、銀行の各種機材や設備を扱っている者へ「ミライスピーカー®」について説明をしていただきました。「難聴者にも聴こえるスピーカー設備が、こんな安く購入できるのはすごいな」ということで、本社も興味を持ち、障害者差別解消法が施行される直前のタイミングで導入することが決まりました。



導入時、「ミライスピーカー®」を支店内のどこで活用するか検討した際、接続のしやすさから、受付システムの発券機に接続するアイデアを、本社の設備担当から提案してもらい、お客様へのお呼び出しアナウンス用スピーカーとして活用することになりました。

現在では、色々な場所で「ミライスピーカー®」と受付システムが接続されているようですが、その第一号が当支店の「ミライスピーカー®」であることは嬉しいことです。

Q 「ミライスピーカー®」導入前後での「聴こえ」に対する変化は？

朝日新聞を見てご来店されたご高齢の方が「わあ！全然違うね」と驚愕

支店スタッフの意見は、私も含め「音の響きが良くなった」と感じています。「ミライスピーカー®」が設置されているカウンターから離れたところにある、バックオフィスの私の所まで音が良く聞こえます。さらに、大音量にしていないにもかかわらず、店舗の外、15メートル離れた男性トイレの奥までも音が聞こえ、かなり遠くまでしっかり音が伝わるということを実感しました。また、「ミライスピーカー®」横のカウンタースペースでお客様とお話している最中に呼び出し音が鳴っても、それほど耳障りではないという声もありました。

(次のページへ続く…)



さらに、当支店に「ミライスピーカー。」が導入されたことについて、朝日新聞に掲載された際には、「ミライスピーカー。」を見るためにご来店されるお客様もいらっしゃいました。実際の音を聞いていただき、「わぁ！全然違うね」と驚愕されているご高齢の方もいらっしゃいました。

Q 今後、「ミライスピーカー。」に期待することは？

住宅ローン契約の際のテレビ電話への活用や個別商談での活用など  
より多くのシーンで「ミライスピーカー。」を活用したいです。

住宅ローンの契約などで使用している専用のテレビ電話があるのですが、ご高齢の方から「音が聴こえずらい」というご意見があるので、「ミライスピーカー。」と連携できたらと思います。

また、個別商談の時などでも、「ミライスピーカー。」とUDトーク（\*）をセットで使うと、聴覚に障害をお持ちの方にも安心していただけるのではないかと考えています。

\*UDトーク：「JIS S 0042 高齢者・障害者配慮設計指針-アクセシブルミーティング」を参考に作成されたコミュニケーションの「UD=ユニバーサルデザイン」を支援するためのアプリ。音声認識エンジン AmiVoice®（アミボイス）を使って、会話/スピーチをリアルタイムに文字化します。



Q 「ミライスピーカー。」入を検討されている方へのメッセージなど

サービスとして「聴こえ」の環境を整えられるのはもちろん、  
企業の姿勢がアピールできる商品です。

「ミライスピーカー。」は、お客様へのサービスとして「聴こえ」の環境を整備するという面で、多くの方にしっかりと音を届けることのできるよい商品であることはもちろん、さらに、銀行という公共性の高い業態としては、バリアフリー環境整備の取り組みについてアピールできる良い機会にもなったので、企業の姿勢をアピールするきっかけにもなる商品だと思えます。

#### CORPORATE PROFILE

##### 株式会社りそな銀行 東京中央支店

URL : <http://www.resonabank.co.jp/> 所在地 : 東京都中央区日本橋 3-6-2

事業内容 : 銀行業。日本の5大銀行グループの中でもリテール No.1 の金融サービス企業を目指し、他の金融機関とは一線を画する進化を遂げている。その中で東京中央支店は、東京の玄関口、東京駅から近いということもあり、新しいサービス導入に積極的な支店となっている。

商品・試聴等に関するお問い合わせ先