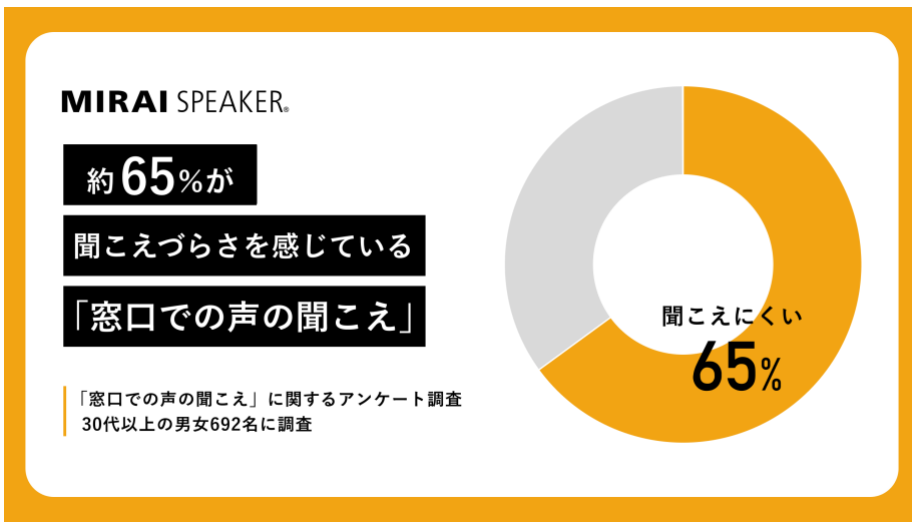


約65%が聞こえづらさを感じている 窓口での声の聞こえに関する調査結果発表

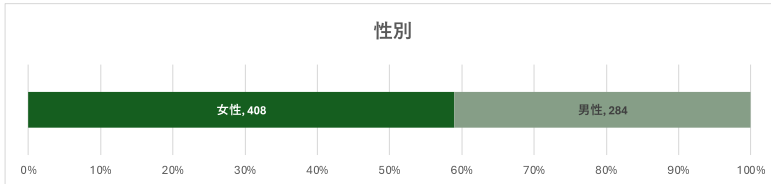
病院が最多。マスク・アクリル板などの影響も

「100年のスピーカーの歴史」に聞こえにくさの解消という新しい視点を提示し、特許技術「曲面サウンド」をもってサウンド領域に新たな価値と可能性を提供する株式会社サウンドファン（所在地：東京都中央区、代表取締役社長：山地浩、以下：サウンドファン、以下「当社」）は、30代以上の男女692名に、窓口での声の聞こえに関する調査を実施し、その結果を発表いたします。

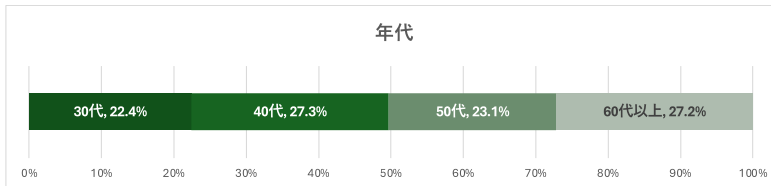


◆調査概要

調査期間：2024年2月29日～3月7日
アンケート対象者：30代以上の男女
有効回答：692名
回答者の分布（右図）



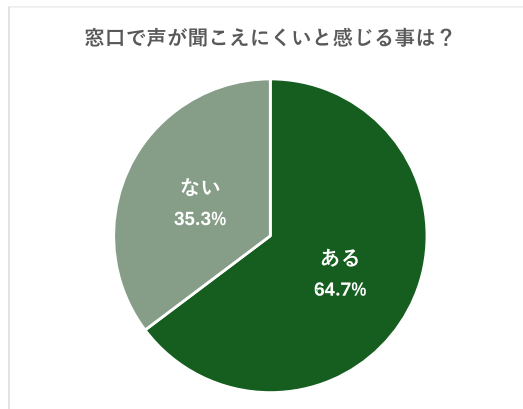
株式会社プラスアルファ・コンサルティング提供
テキストマイニングマイニングツール『見える化エンジン』調べ

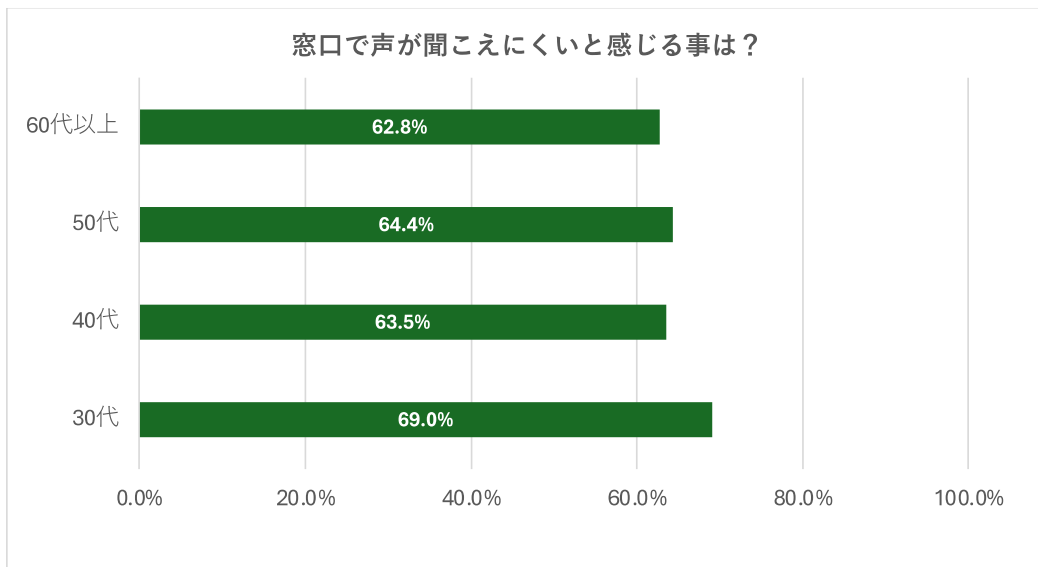


◆窓口で声が聞こえにくいと感じたことのある方は64.7%

「Q. 役所や銀行、病院等の窓口で、声が聞こえにくいと感じる事がありますか？」とお聞きしたところ、全体の64.7%の方が、聞こえにくいと感じたことがあると回答しました。

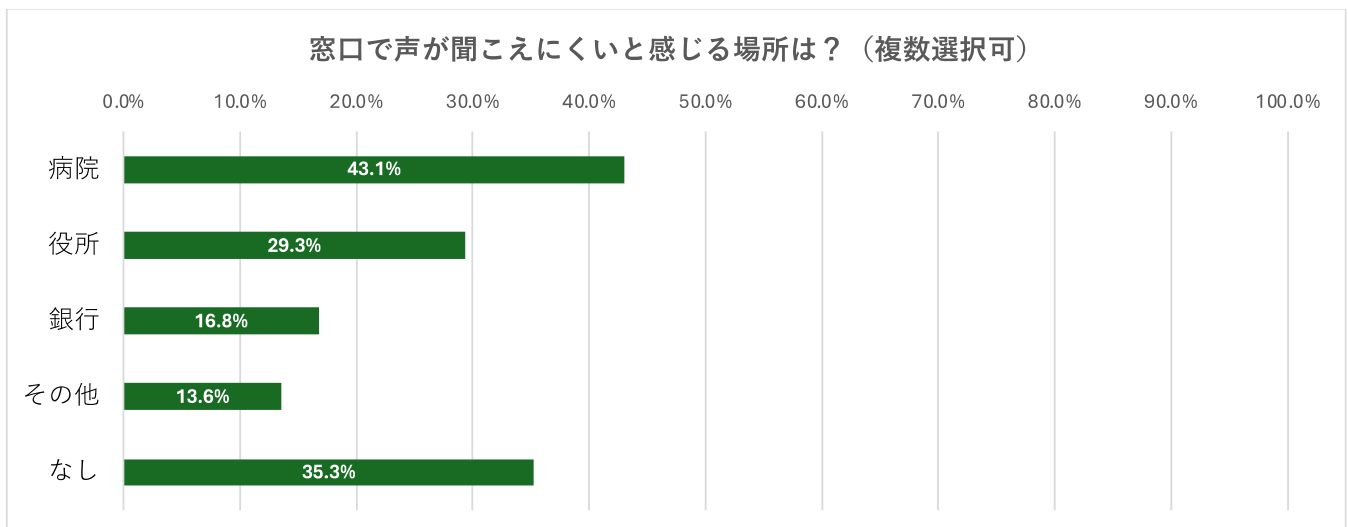
年代別に見ていくと、30代が最多で69.0%、40代以上は約62~64%となっていました。一般的には、年齢が高い方が、窓口での声の聞こえに課題をお持ちだと考えられますが、今回の調査の結果からは、その傾向は見られませんでした。





◆窓口の声が聞き取りづらい場所は『病院』が最多で43.1%

一般によく使われる窓口を選択肢とし「Q.窓口で声が聞こえにくいと感じる場所は？（複数回答可）」とお聞きしたところ、『病院』と答えた方が43.1%で最多となり、続いて『役所』『銀行』となりました。



◆窓口で聞き取りにくいときの対処法については『聞き直す』方が中心

「Q. 窓口で聞き取りにくいときどうしますか？」とお聞きしたところ、半数以上の方が「聞き直す」「聞き返す」と回答されていますが、「あきらめる」「理解したふりをする」というコメントもありました。また、相手の様子を伺いながら聞き返す方や、謝りながら聞き返す方など、気を遣いながらその場の対応を苦慮されている様子の方も見受けられました。

<その他「窓口で聞き取りにくいときどうしますか？」コメント一部抜粋>

30代

- コロナになってからアクリル板がある窓口は聞き取りにくい。聞き直して耳を近づける
- 駅の窓口などでたまに感じる場合があります。聞き返すのも失礼かと思い、そのまま諦めてしまうことが多いです。
- 病院だとガヤガヤしている中だし、広いので遠くから言われてもわかりません。先生が放送で呼ぶ所では、早口だったり、ボンボン喋られるので聞き取りが難しいです。
- 聞き返しても大丈夫そうな人には聞き返す。なんとなくイライラしていそうな人や、話している言葉が刺々しい人は諦める。取りあえず頷いとく。

40代

- 駅や街中など広告や注意放送が大きすぎて聞き取りにくい。
- 郵便局の窓口が感染対策のビニール越しに話すので聞こえにくいので聞き直します
- 病院の診察の名前での呼び出しは聞こえづらいが、誰も動かなかったら自分かな？と思って部屋に入る

- マスクをしていたり、アクリル板で声が通りにくかったりしたときに聞こえないと感じました。そういう時はとにかく耳を澄まして聞いて、それでも無理なときは分かったふりをしています。

50代

- 「ごめんなさい、よく聞き取れなかったんで」とお詫びを入れてから、もう一度説明してもらえよう頼み、従前よりもより集中して聴きます。
- 手を耳に当てて、「聞こえないので、もう一回お願いします」のジェスチャーをします。
- 負けじとこちらも小さい声で応答すると相手が大きな声で話してくれるようになる
- 病院のしっかりしたパネル越し。基本、聞きなおす。電話番号など個人情報系はメモアプリや紙に書いて提示する。

60代以上

- コロナ用のビニールシートがあると、聞こえにくい時があります。自分かなと思ったら、確認しに行きます。
- マスク着用の人声はこもり、聞き取りにくいです。一応聞き直します。
- 高齢で耳が遠いことを伝えて、ゆっくり、はっきり話してもらいます。
- 年金事務所、耳が聞こえない事を説明して聞き直すようにしています。
- 複数の診療科がある病院であまり広くない待合室が診察待ちの人で混雑しているとき、自分の順の呼び出しが聞き取れなかったことが何度かあった。

◆まとめ

病院や役所、銀行などの窓口での声の聞こえづらさについて65%以上の方が課題を抱えていることがこの調査でわかりました。また、窓口で声が聞こえない時に対応方法として、半数以上が「聞き直し」をしていました。しかし、「あきらめている」「理解したふりする」という回答もあり、窓口のご案内がお客様にしっかり届いていないケースがある様子がわかります。

また、一般的に考えると加齢と共に聞き取りづらさを感じている方が増加すると思われそうですが、この調査では、30代の方が窓口での聞き取りづらさを感じている方が一番多いという結果になりました。60代以上の方の中には、「窓口で聞き取りづらさを感じたことがない」と回答しながらも、コメント欄で「聞こえない時は聞き直します」と回答している方もいて「聞こえなかったら聞き直し、それで聞き取れたら問題なし」という認識の方がいらっしゃる可能性も見えました。

また、窓口で聞き取りにくいときについてのコメント欄には、アクリル板やビニールシートが聞き取りづらさを助長している様子もうかがえます。コロナ禍より多くの窓口を設置された飛沫防止ツールが常設となり、窓口での聞こえを難しくしているかもしれません。

ミライスピーカーは、テレビの音量を上げずに、言葉がくっきりするスピーカーです。これまでは、加齢により聞こえづらくなってきた方を中心に、テレビ視聴を快適する用途として、多くの方にご愛顧いただき累計販売台数20万台を突破いたしました。

この、ミライスピーカーの言葉をくっきりと遠くまで届ける特徴を活かし、ミライスピーカーとマイクをセットした拡声システムとしての活用もはじまっています。ミライスピーカーの拡声システムは、窓口でののご案内の声が、お客様に、音量上げずに言葉をくっきりと明瞭にお届けすることができます。

参考 ANAのSPECIAL ASSISTANCEカウンターで『ミライスピーカー・ホーム』のテスト運用がスタート
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000038.000042881.html>

今回の調査結果から、窓口のご案内の声が、お客様にスムーズに届いていないケースがあることがわかりました。よって、ミライスピーカーとマイクをセットした拡声システムを、窓口でののご案内をスムーズにしたいニーズにお応えできる製品として、おすすめしていきたいと考えます。

*ミライスピーカーの「聞こえ」には個人差があります。

『サウンドドリブン人間活性化業』をミッションに掲げ、より多くの方々の聞こえを改善し明るく前向きに

当社は、「100年のスピーカーの歴史」に聞こえにくさの解消という新しい視点を提示し、特許技術「曲面サウンド」をもって、サウンド領域に新たな価値と可能性を提供する日本発のハードウェアベンチャーです。最も大切にしているのは、お客様への寄り添い。お客様の声に耳を傾けやすいD2Cモデルを中心に展開し、大手音響メーカー出身のベテラン技術者と家族・自身の“聞こえ”の課題と向き合った経験のあるメンバーが中心となり、暮らしに潜む“聞こえ”の課題解決に寄与する製品の開発に挑んでいます。今後も、より多くの「聞こえ」にお困りの方々とそのご家族に、ミライスピーカーによる「聞こえ」の改善を提供し、明るく前向きに生活を送れるような事業を展開してまいります。

*「聞こえ」には個人差があります。

◆「ミライスピーカー」製品ラインナップ

MIRAI SPEAKER Stereo



ミライスピーカー・ステレオ

(日本・米国発売モデル)
テレビの言葉くっきり、はそのまま
ドラマや映画が臨場感をもって楽しめる

MIRAI SPEAKER. Mini



ミライスピーカー・ミニ

(日本発売モデル)
テレビの音量上げずに、言葉がくっきり
コンパクトモデル

【型式】コンパクト型アンプ内臓曲面サウンドスピーカー
(ステレオアンプ内蔵)

【スピーカー形式】新開発ハイブリッド方式曲面振動板
スピーカーユニット(特許取得済)

【周波数特性】150Hz～20kHz(総合特性)*参考値

【アンプ出力】実用最大出力 15W×2(ステレオ)

【入力/入力感度】①光デジタル入力②3.5mmステレオミニ
ジャック

【使用環境】温度-10℃～40℃多湿環境での使用は避
けてください。

【サイズ】W542mm×H87mm×D160mm

【重量】約1.7kg(ACアダプター約120g別)

【電源】付属品 ACアダプター使用(DC IN 12V 2A)

【付属品】ACアダプター×1 光デジタルケーブル
(1.5m)×1 音声ケーブル(1.5m)×1(両端3.5mmステ
レオミニプラグ) 専用リモコン×1 リモコン用電池単三×
2 取扱説明書類×1

【型式】コンパクト型アンプ内臓曲面サウンドスピーカー

【スピーカー形式】新開発ハイブリッド方式曲面振動板
スピーカーユニット(特許取得済)

【周波数特性】180Hz～20kHz(総合特性)*参考値

【アンプ出力】15W(MAX 専用設計デジタルアンプ駆動)

【入力/入力感度】3.5mmステレオミニジャック

【サイズ】W90mm×H154mm×D200mm

【重量】約0.6kg(電源アダプター約100g別)

【電源】付属品 電源アダプター使用(DC IN 12V 1.5A)

【付属品】電源アダプター×1 音声ケーブル(2m)×1(両
端3.5mmステレオミニプラグ) 取扱説明書類×1 別紙
「ミライスピーカーをより快適にご使用いただくために」
×1

各製品や曲面サウンドについて、詳しくは以下サイトでご確認ください。

日本サイト：<https://soundfun.co.jp/>

米国サイト：<https://soundfun.net/>

・“音”そのものを変換する新技術「ミライスピーカー®」独自の『曲面サウンド』とは

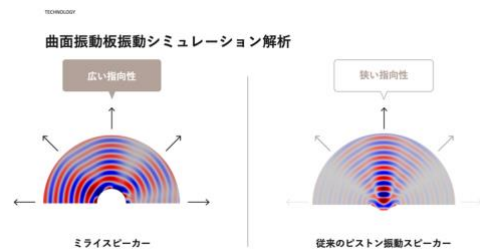
従来のスピーカーの振動板は、円すい形であるのに対して、「ミライ
スピーカー®」の振動板は、平板を湾曲させた形状となっています。
この曲面振動板から発せられる曲面サウンドが、広く遠くまでハッキ
リとした音声を届け、言葉の「聞こえ」にお困りの方をサポートしま
す。



・従来のスピーカーとの“音波”の違い

実際の製品の振動板の色は黒ですが、形状を表現するために色をグレーにしています。

可視化が難しい音波ですが、ミライスピーカーの特有の音波がなぜ生まれるのか、東京都立大学・大久保准教授の協力により、振動板の動きからシミュレーション解析を行いました。従来のスピーカーとは異なり、高音域において、広範囲にしっかりと音を届ける音場がつくられることが確認されました。今後も、スピーカー100年の歴史を変える『曲面サウンド』の音について研究を続けてまいります。



<会社概要>

会社名：株式会社サウンドファン <https://soundfun.co.jp/>
本社：東京都中央区東日本橋2丁目22番1号クロスシー東日本橋ビル8階
設立：2013年10月7日
代表取締役社長：山地 浩
資本金：50,000,000円（資本準備金含む：100,000,000円）
事業内容：テレビ等の音声を聴こえやすい音に変換するテクノロジー
「ミライスピーカー®」の開発・製造・販売

50

Technology Fast 50
2023 Japan WINNER

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社サウンドファン担当：高濱
〒103-0004 東京都中央区東日本橋2丁目22番1号クロスシー東日本橋ビル8階
TEL：090-4019-2535 MAIL：pr.mirai@soundfun.co.jp