

2024年3月5日
株式会社イオン銀行

イオン銀行全店舗への、聴覚障がい者との会話支援アプリ導入について ～聴覚が不自由なお客さまとのコミュニケーションのバリアフリー推進を目指します～

株式会社イオン銀行(東京都千代田区、代表取締役社長：小林 裕明、以下、当社)は、イオン銀行全146店舗に、株式会社フィート(代表取締役：大田 健二)が提供する聴覚障がい者との会話支援アプリ「SpeechCanvas for Biz (スピーチキャンバス フォービズ)」を導入いたしました。



当社は、イオングループの一員として、「お客さまを原点に平和を追求し、人間を尊重し、地域社会に貢献する」というイオンの基本理念のもと、企業活動を通じて地域・社会課題の解決に貢献し、地域のお客さまとともに「持続可能な社会の実現」を目指しております。金融商品・サービスの開発・提供にあたっては、さまざまな特性をお持ちのお客さまを含め、だれもが安心してご利用いただけるようアクセシビリティ向上に取り組んでおります。

今回、お客さまとのコミュニケーション品質を向上するため、イオン銀行全店舗に、株式会社フィートが提供する聴覚障がい者との会話支援アプリ「SpeechCanvas for Biz (スピーチキャンバス フォービズ)」を導入いたしました。

「SpeechCanvas for Biz」は、国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)が研究開発に取り組む音声認識技術を使用したスマートフォン、タブレット向けアプリケーションです。聴覚障がい者と健聴者との会話を逐次に認識し、テキスト化する音声認識機能や、漢字の読解が困難なお客さまに配慮した“振り仮名”機能、固有名詞のカスタム登録機能などが搭載されています。またセキュリティ面においても、発話音声などの個人情報を含むユーザーデータは、音声認識処理後ただちに破棄されるため、安心してご利用いただけます。

従来、イオン銀行店舗では、聴覚に障がいをお持ちのお客さまとのコミュニケーションにあたって、コミュニケーションボードや筆談にてご用件をお伺いしておりましたが、「SpeechCanvas for Biz」を介し双方向のコミュニケーション品質を高めることで、お客さまのご相談にかかるご負担を軽くし、よりきめ細やかに課題解決のサポートをいたします。

当社では今後も、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」銀行を目指し、積極的にデジタル技術を活用することで利便性の高い商品・サービスの提供に努めるとともに、すべてのお客さまが安心して金融サービスをご利用いただける、フィナンシャルインクルージョンの促進に積極的に取り組んでまいります。

以上