

“日本初！空港カウンターに遠隔手話通訳サービスを導入”

～耳や言葉の不自由なお客様のサポートを拡充～

ANAは2016年4月21日より、福祉ソリューション事業を手掛ける株式会社プラスヴォイス(本社 宮城県仙台市 代表取締役社長 三浦 宏之)の協力のもと、耳や言葉の不自由なお客様に対して、日本初となる空港カウンターにおける遠隔手話通訳サービスを提供することとなりました。

ANA はこれまでも予約・案内センター等において、代理電話サービスを提供してまいりましたが、耳や言葉の不自由なお客様とのコミュニケーション環境を拡充すべく、今般、このサービスを空港カウンターにも展開してまいります。

これまで、ANA は耳や言葉の不自由なお客様が空港カウンターで各種手続きや問い合わせをされる場合、筆談ボード等によるご案内をしてまいりました。今般導入する遠隔手話通訳サービスでは、専用のタブレット端末を通じ、オペレーターが、お客様と空港係員のやり取りを手話と音声で同時通訳することにより、お客様と空港係員間のスムーズで高品質なコミュニケーションをサポートします。

このサービスは、まずは羽田空港国内線第2旅客ターミナルに新設される Special Assistance カウンターに導入され、その後、順次国内空港に展開する予定です。

ANA はバリアフリーの推進を含むユニバーサルサービスの実現に向けて、これからも各種サービスを拡充してまいります。



以上