



ANA プラスヴォイス 共同リリース

2009年12月24日



耳の不自由な方のためのANA専用の「代理電話サービス」を開始します！

～ 聴覚障がいや言語障がいのお客様へのサポートの拡大と
おからだの不自由な方向けホームページの全面リニューアル～

ANAでは、2010年2月1日(月)より、福祉ソリューション事業を手がける株式会社プラスヴォイス(宮城県仙台市)の協力のもと、聴覚や言語に障がいのあるお客様向けにANA専用の「代理電話サービス」(1)を開始致します。これまでは、ANAのご利用やお問い合わせの際、国内線の予約ファックスサービスやインターネットなどでの手続きに限定されておりましたが、このたび同サービスをご利用いただくことで、ご搭乗などに際し、各種問い合わせやご希望などの意思疎通を、よりスムーズに対応していくことが可能となります。

また、今回のサービス開始に先立って、2010年1月5日(火)よりANA ホームページ(「ANA SKY WEB」)のサイト内のコンテンツ「おからだの不自由な方への空の旅へのお手伝い」を全面リニューアルします。

今後もANAはバリアフリーの推進を含む、「ユニバーサルサービス」(2)の実現に向けて、より多くのお客様が安心して快適に空の旅をお楽しみいただけるよう、これからも各種サービスを拡充していきます。

- (1) プラスヴォイスの代理電話サービスとは、聴覚や言語に障がいがあり、電話が出来ない方の代わりにプラスヴォイスのオペレーターが電話をするサービスです。テレビ電話やPCチャットを利用してリアルタイムにコミュニケーションを取ることが出来ます。
- (2) ANA が考える「ユニバーサルサービス」とは、障がいの有無も含め、年齢・性別・人種・国籍などを問わず、すべてのお客様が快適にご利用いただけるサービスを提供することを意味します。

サービス内容

聴覚障がいや言語障がいのお客様がANA国内線や国際線のご予約やお問い合わせの際に、プラスヴォイスの「代理電話サービス」を利用する事で、同サービスのオペレーターがお客様の代わりに、ANAの予約・案内センターなどに音声電話をかけます。「代理電話サービス」のご利用には、テレビ電話での手話や、ファックス・メール・チャットなど文字でやりとりする方法など多数ご用意しておりますので、お客様にあった方法がご選べになります。

本サービスの詳細につきましては、2010年1月5日以降、ANA SKY WEB のサイト内の専用ページ「おからだの不自由な方への空の旅へのお手伝い」にてご確認ください。(URL:<http://www.ana.co.jp/share/assist/>)

なお、本サービスの開始に伴い、ANAファックス予約サービス(国内線)は2010年3月末日をもって終了させていただきます。

サービス開始日
2010年2月1日(月)

サービス料金
ANA 専用の「代理電話サービス」は無料でご利用いただけます。
お客様の各種電話からプラスヴォイス社への通話料・通話料はお客様負担となります。
テレビ電話やパソコンを使ったチャットなどをご利用の場合は、別途、プロバイダ等の月額利用料がかかります。

ANA SKY WEB ホームページサイト内の「おからだの不自由な方への空の旅へのお手伝い」の
全面リニューアルについて

従来から、おからだの不自由な方向けのご案内として公開していたコンテンツをリニューアルし、
2010年1月5日(火)より公開いたします。

これまでも読み上げソフトへの対応を考慮したテキスト情報メインの内容を提供してまいりましたが、
昨今のインターネット環境・ブラウザの進化などの状況にあわせ、表示領域拡大や文字拡大
機能などユーザビリティ・アクセシビリティともに向上を図った内容となっております。

ANA SKY WEB ホームページ内サイト「おからだの不自由なかたへの空の旅へのお手伝い」
(URL:<http://www.ana.co.jp/share/assist/>)

ウェブサイトにおけるアクセシビリティとは、高齢の方や障がいのある方を含め、すべてのユーザーが
コンテンツを支障なく利用できるかどうかを示す度合いを意味しています。

特定の感覚・装置にのみ依存するような表現をおこなわないこと、ユーザーによる操作の選択肢を最大限に
設けることなどを目標として、日本工業規格「JIS X 8341-3」にてガイドラインが定められています。
ANA SKY WEB の上記ウェブサイトはこのガイドラインに準拠しています。

会社概要

- 会社名 全日本空輸株式会社
- ・ 所在地 東京都港区東新橋 1 - 5 - 2 汐留シティセンター
 - ・ 代表者 代表取締役社長 伊東 信一郎
 - ・ 設 立 1952 年 12 月
 - ・ 事業内容 (1) 定期航空運送事業 (2) 不定期航空運送事業 (3) 航空機使用事業 (4) その他

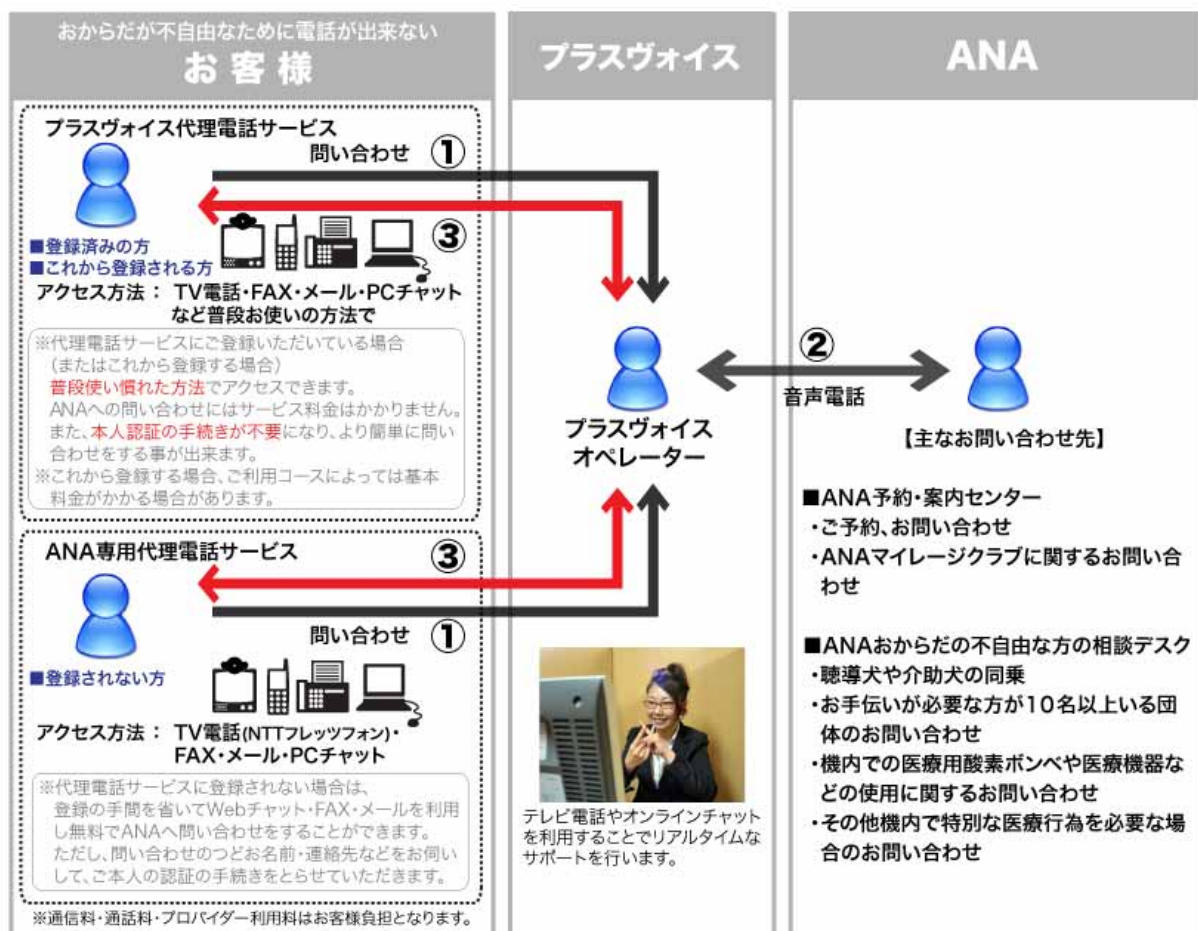
- 会社名 株式会社プラスヴォイス
- ・ 所在地 仙台市青葉区国分町 1 - 8 - 14 仙台協立第 2 ビル 8F - 1
 - ・ 代表者 代表取締役 三浦宏之
 - ・ 設 立 1998 年 8 月
 - ・ 事業内容 (1) 障害者福祉向上のための事業 (2) 聴覚障害者就労支援事業

「代理電話サービス」に関する問い合わせ先
 株式会社プラスヴォイス
 担当：三浦宏之・中村恵梨香
 電話番号 / 022-723-1261(代) F A X 番号 / 022-716-6352
 テレビ電話(NTT フレッツフォン) : 022-290-5004
 営業時間: 10:00 ~ 19:00(平日のみ)
 e-mail: pv@plusvoice.co.jp

ANA SKY WEB ホームページサイト内の「おからだの不自由な方への空の旅へのお手伝い」に関するお問い合わせ先
 ANA おからだの不自由な方の相談デスク
 (1月5日から ANA スカイアシストデスクは名称を変更いたします)
 電話番号 / 0120-029-377(代) F A X 番号 / 0120-029-366

以上

《代理電話サービスの概要》



「代理電話サービス」は、独立行政法人情報通信研究機構の平成 20 年度の「身体障害者向け通信・放送役務提供・開発助成事業(情報バリアフリー事業)」による助成対象事業です。