

2023年3月17日

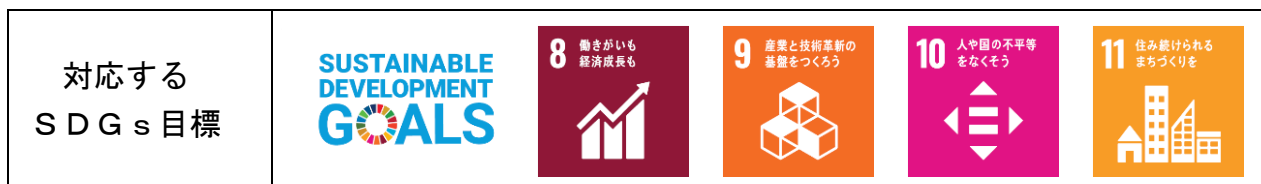
当社発案の電話音声明瞭器「サウンドアーチ」の
コミュニケーションセンターへの導入・地方自治体への寄贈について
～金融包摂の推進、社会課題の解決への貢献を通じて社会的価値を創出～

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、電話の声を聴こえに悩む方にとって聴きやすい音声に変換する機器「明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋」（以下「サウンドアーチ」）を、ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口等に設置するとともに、当社と連携協定を締結する全国の地方自治体に寄贈してまいります。

当社は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、ご高齢の方をはじめ、さまざまな特性をお持ちのお客さまのご不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」（金融包摂の取組み）^{（注1）}として推進しています。また、お客さまを大切にする想いを継承するなかで、これまで、「MY長寿ご契約点検制度」をはじめ、ご高齢のお客さまに「確かな安心」をお届けするさまざまなサービス^{（注2）}を提供してきました。「サウンドアーチ」は、こうしたサービスの運営に携わったシニア職員が、ご高齢のお客さまに寄り添ったアフターフォローサービスを追求するなかで発案し、製品化された電話音声明瞭器です。

当社では、2023年1月から、「みんなにやさしい保険アクセス」の取組みの一環として、ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口をはじめ、コミュニケーションセンターに、「サウンドアーチ」を約100台設置し、聴こえに悩むお客さまにいっそう寄り添った電話対応を実践しています。また、聴こえに悩む方の社会的孤立という社会課題の解決に貢献するため、地域社会との絆を紡ぐ取組みとして、2023年4月以降、当社と連携協定を締結している全国の地方自治体に、順次、寄贈していく予定です。

当社は今後とも、お客さまが健康で安心してらせるよう、生涯にわたって支え続けるとともに、一人ひとりの健康づくり、地域社会の発展を応援し、相互扶助の輪を広げることを通じ、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりに貢献してまいります。



（注1）詳細は2022年4月28日リリース「『みんなにやさしい保険アクセス』（金融包摂の取組み）の展開について」参照

URL：https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2022/pdf/20220428_02.pdf

（注2）詳細は当社ホームページ「ご高齢のご加入者さまへのアフターフォロー充実の取組みについて」参照

URL：<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/mychouju/>

【ご照会先】
広報部 広報グループ TEL 03-3283-8054

「明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋」の概要

「明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋」（以下「サウンドアーチ」）は、当社のシニア職員が発案し、製品化された電話音声明瞭器です。製品名称には、発案者の「聴こえに悩みをもっている方の“声の架け橋”となり、豊かな生活をサポートしたい」との思いが込められています。

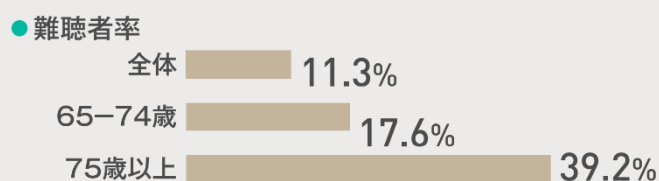


1

開発経緯

日本人の9人に1人が聴こえに悩みを抱えており、特に75歳以上では約4割にのぼるといわれています。特にご高齢の方にとって、電話は重要なコミュニケーション手段ですが、聴こえに悩みを抱えている方は、電話の利用を敬遠する傾向にあり、社会的孤立を経て認知症に至る危険性が指摘^(注3)されています。

「サウンドアーチ」は、ご高齢のお客さま向けのアフターフォロー制度「MY長寿ご契約点検制度」の運営に携わったシニア職員が、当社の地域貢献活動（敬老会との交流）で伺った「聴こえに悩む方は電話にも出ず、社会との交流がなくなる傾向にある」との声から着想を得て、「聴こえに悩むお客さまに寄り添いたい」との思いから、電話に設置する音声明瞭器のアイデアを発案し、開発を依頼したメーカーとともに約6年間の試行錯誤を経て、製品化されたものです。



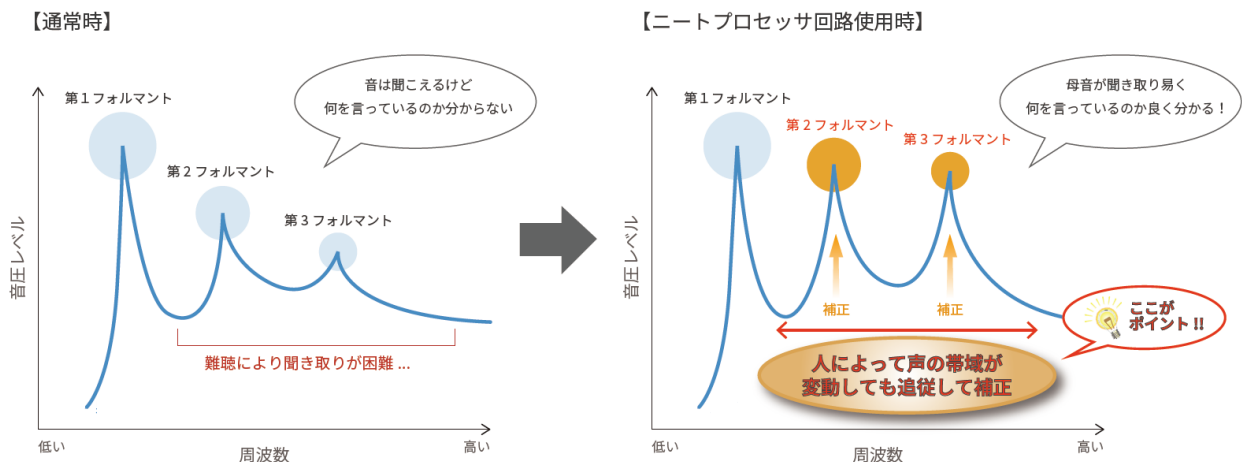
(出典)一般社団法人 日本補聴器工業会「Japan Trak2018 調査報告」

(注3) 2020年、医学誌ランセットが「認知症の40%は予防可能な12の要因により起こると考えられる。そのなかで最も大きな危険因子は難聴」と発表。難聴のためにコミュニケーションがうまくいかなくなると、人との会話を避けようになることで、抑うつ状態に陥ったり、社会的に孤立したりする危険性もあり、それらもまた、認知症の危険因子として考えられている
(一般社団法人 日本耳鼻咽喉科頭頸部外科学会ホームページより)

① 確かな技術で話し手の音声を明瞭化

国際特許の音声明瞭化回路「ニートプロセッサ」^(注4)を搭載し、低い音程でも「こもらず明瞭に」、高い音程でも「キンキンしない」、自然なまま明瞭に聴こえる効果を実現しました。また、「送話者の音声を難聴者が聴きやすい音声に変換して電話回線に通す」音声処理器の仕組みとして国内特許を取得しています。

【国際特許「ニートプロセッサ」の効果】



(注4) 性別等により異なる周波数をリアルタイムに解析し、各周波数を聴こえやすさへの影響度に応じて増幅する音声明瞭化回路

② 聴こえに悩む方に寄り添った電話対応を実現

話し手側の電話機（受話器とケーブルでつながっている固定電話）に設置することで、聴こえに悩む方とのスムーズなコミュニケーションを実現します。ご高齢の方に寄り添った電話対応が可能となるほか、通話時間の短縮にもつながります。

③ 設置が簡単、コンパクト設計

コンパクトで場所をとらず、付属のケーブルで受話器と電話機の間接続するだけで、簡単に設置できます。機体本体のスイッチで、簡単にON/OFFの切り替えが可能です。



3

コミュニケーションセンターへの設置

当社は、ご高齢の方をはじめ、さまざまな特性をお持ちのお客さまのご不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。

こうした取組みの一環として、コミュニケーションセンターに設置しているご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口（インバウンド）、電話によるアフターフォロー窓口（アウトバウンド）に、約100台を導入し、実際のお客さまとの通話において活用しています。

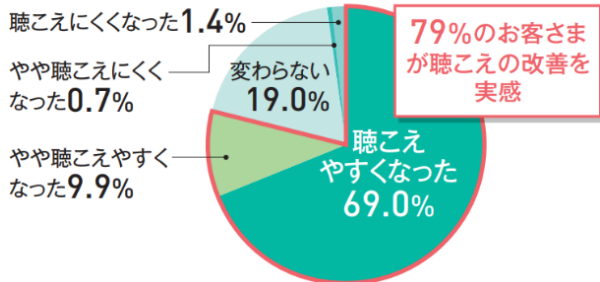


4

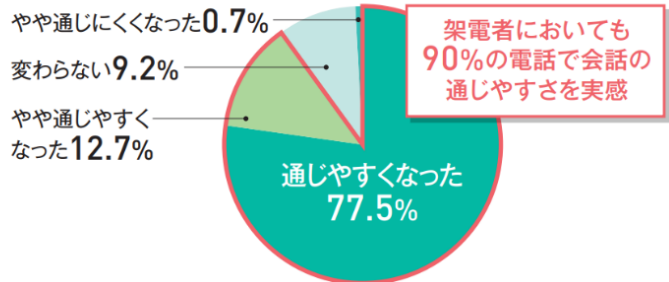
コミュニケーションセンターにおける効果検証^(注5) 結果

有識者による監修のもと、コミュニケーションセンターにおいて、聴こえに悩みを抱えている可能性のあるお客さまを対象に、「サウンドアーチ」の使用による聴こえの改善効果を確認した結果、お客さまの約8割が「聴こえやすくなった」、コミュニケーターの約9割が「会話が通じやすくなった」と回答しており、実用面における有用性があるものと評価いただいています。

● 受電者(お客さま)の評価



● 架電者(コミュニケーター)の評価



(注5) 実施時期：2022年11月～2023年1月。実施方法：当社コミュニケーションセンターからのアウトバウンドコールにおいて、65歳以上かつ通話のなかで「聞き返しがあつた」等、聴こえに悩みを抱えている可能性のあるお客さま142名を対象に、本人承諾のもと実施。受電者・架電者の双方が、「サウンドアーチ」の使用による聴こえやすさや会話の通じやすさの改善効果を5段階で評価

「お客さま」からの声



効果検証にご協力いただいたお客さまから、性能を評価する声をいただいています



普段は補聴器をしている。今はしていないがものすごくよく聴こえる。

高齢者も多いだろうから、こういうのはいいですね。

驚いた。雑音が少なく、すごくよく聴こえる。よい声です。

成 本 迅 氏

京都府立医科大学 大学院医学研究科 精神機能病態学 教授



スマートフォンやパソコンの操作に慣れていない高齢者にとって、電話は必要不可欠なコミュニケーションの手段です。しかし、電話の声は聴き取りづらく、相手の口の動きや表情もわからないため、理解が難しくなりがちです。「サウンドアーチ」が社会との架け橋となって、孤独や孤立の防止に資することを期待しています。

飯 干 紀 代 子 氏

志學館大学 人間関係学部 教授、公認心理師、臨床心理士、言語聴覚士



日本は長寿国である一方、耳の聴こえに支障がある80歳以上の人は男性84%、女性73%にもものぼります。人や社会とつながりをもって生きていくことは、契約や交渉はもちろん、人生の幸せにとってたいへん重要です。聴こえを確実にサポートする「サウンドアーチ」で、高齢の方の生活の質が格段に上がることを期待します。

企業名	radius（ラディウス）株式会社
代表者	香田 進（代表取締役）
所在地	東京都中央区銀座5-15-8 時事通信ビル11階
設 立	1996年3月25日
公式HP	https://www.radius.co.jp/

「明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋」は、当社職員の発案に基づき、radius（ラディウス）株式会社が製造している当社向け商品です。お客さま等への販売は行なっておりません。

以 上