

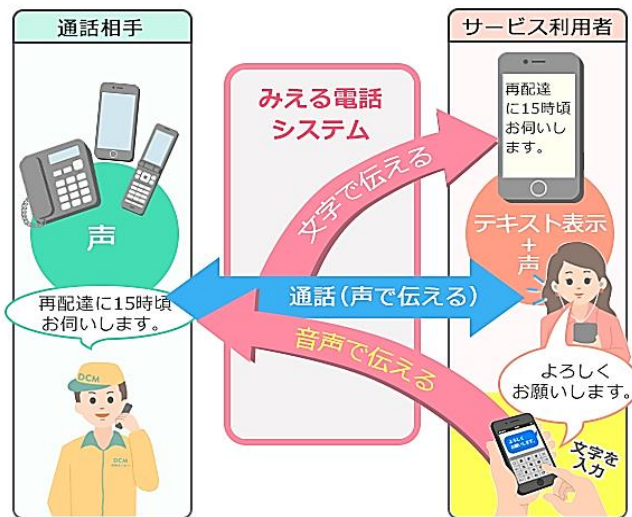
～ 「聞き取れない」の不安をなくして、あんしん通話 ～

## 音声認識技術を活用した聴覚に障がいのある方向けコミュニケーション支援サービス



### ■ サービス概要

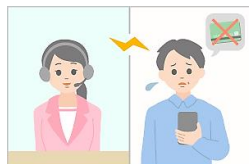
音声認識技術を用いて、通話相手の音声をリアルタイムに文字変換し、スマートフォンに表示するサービスです。



### <活用シーン>



Webで予約できないお店の予約、人数やメニューの変更



クレジットカード紛失の際の、利用停止連絡



宅配便の配達時間の変更

### ■ 取り組みの目的

一人ひとりのお客さまの満足をめざして、どなたにも使いやすい製品・サービスを提供する『ハーティスタイル』の取組みの一環です。

国内で30万人※いる聴覚に障がいのある方は、病院の予約など電話が必要となるシーンで通話相手の声がうまく聞き取れず困っています。

『みえる電話』は、そのようなお客さまのお困りごとを解決し、あんしんして通話をご利用いただけるように準備を進めています。

※聴覚に障がいがあり、障がい者手帳を所有する方  
(出典:厚生労働省 - 「平成28年生活のしづらさなどに関する調査」)

### ■ 今後の展開

2018年度以降の本格サービス開始に向けて準備中です。

なお、みえる電話利用者の通話相手にはガイダンスが流れます。ご理解のほどよろしくお願いいたします。



相手の方がドコモのみえる電話を利用します。あなたの声を文字でお伝えします、はっきりお話してください。サービス向上のためドコモが音声を利用する場合があります。

