

平成 27 年 7 月 3 日

各 位

会社名 株式会社 新生銀行
代表者名 代表取締役社長 工藤 英之
(コード番号 : 8303 東証第一部)

店頭での遠隔手話通訳サービスの導入について

～国内銀行初^(*)のタブレット端末を用いた手話通訳サービスで、聴覚障がいのお客さまをサポート～

当行は、聴覚障がいのあるお客さまに対応するため、タブレット端末を用いた手話通訳サービス「遠隔手話通訳サービス」を、平成27年7月3日(金)より、新宿フィナンシャルセンターと横浜フィナンシャルセンターの2店舗で導入いたしました。

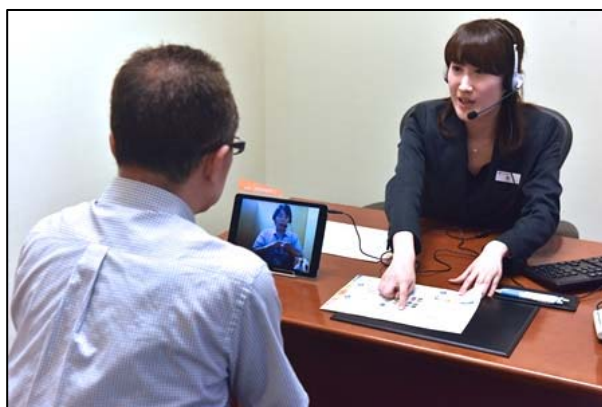
このサービスは、福祉分野におけるソリューション事業を手掛ける株式会社プラスヴォイス(宮城県仙台市、代表取締役社長 三浦宏之、以下、「プラスヴォイス」)の提供するサービスを利用するもので、当行窓口へ来店した聴覚障がいのあるお客さまに対して、プラスヴォイスの手話通訳コールセンターにいる手話通訳士を中心とした手話通訳オペレーター^(**)が、タブレット端末の画面を通じてお客さまの各種手続き^(***)について手話と音声による同時通訳を行うものです。店頭のスタッフはタブレット端末に接続したイヤホンとマイクから、音声でお客さまのお問い合わせやご要望をお伺いし、お客さまのお取引をサポートいたします。

当行は、従来より、障がいのあるお客さまへの取り組みとして、筆談器やコミュニケーションボードの各店舗への設置、ファックスサービスなどをご提供し、障がいのあるお客さまの利便性向上に努めてまいりました。今般、タブレット端末を利用した手話通訳サービスを導入してほしいというお客さまからの声を踏まえ、本サービスを導入いたしました。当行では、今後とも、お客さまのニーズに合った付加価値の高い商品・サービスを提供してまいります。

^(*) 当行調べ。

^(**) 厚生労働大臣が認定した手話通訳技能認定試験(手話通訳士試験)に合格し、手話通訳士として登録している者。

^(***) 仕組預金、保険、投資信託の売買や住宅ローンのご相談・手続きなど、一部のお取引はサービスの対象外となります。



遠隔手話通訳サービスの利用イメージ
(左側:お客さま、右側:当行店頭スタッフ)

以 上