



I・TOP 横浜 マスク越しの対面コミュニケーションの課題を解決 ～中区役所で実証実験を実施～

横浜市は「I・TOP 横浜」を通じて、IoTやAIなどのテクノロジーを活用した生産性向上や社会課題の解決への貢献、新たなビジネスモデルの創出に取り組んでいます。

このたび、I・TOP 横浜の取組の一環として、京セラ株式会社の協力により、中区役所高齢・障害支援課の窓口にて、同社が開発する「会話の音声をリアルタイムに認識し、アクリル板などに透明スクリーンを貼付けし字幕として表示するシステム」を設置し、マスクの着用やアクリル板を挟んだ会話など「新しい生活様式」における対面コミュニケーションの課題解消を目的とした実証実験を実施します。

なお、同システムは令和3年10月19日（火）から開催される「CEATEC 2021 ONLINE」の京セラ株式会社ブースに参考出展されます。

【実証実験の概要】

新型コロナウイルス感染拡大の防止策として、会話をする際のマスクの常時着用やアクリル板を挟んだ会話が定着する一方で、聴覚障害者の方や高齢の方を中心として、「声が聞きづらい」「口元が見えない」というコミュニケーション上の課題も生じています。

京セラ株式会社が開発する「わかりやすい字幕表示システム」は、音声言語に加え、わかりやすい文字言語を表示することで、新しい生活様式における対面コミュニケーションの課題解決などが期待できます。

- (1) 実施時期：令和3年11月予定
- (2) 実施場所：横浜市中区役所 5階
高齢・障害支援課窓口
- (3) 検証内容：
 - ①窓口対応時間の短縮
 - ②変換精度の妥当性
 - ③お客様の満足度
(聞き取りづらさの解消、わかりやすい説明等)
 - ④窓口職員の満足度
(正確な情報伝達、システムのユーザビリティ等)
 - ⑤運営上の課題



【参考1】「わかりやすい字幕表示システム」の主な特徴

1. 音声をリアルタイムに認識し、アクリル板などに字幕として表示

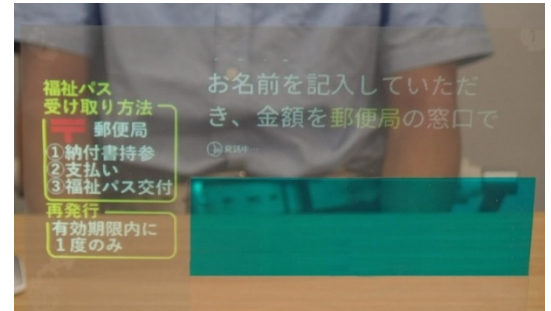
相手の声を文字として見ながら会話ができるため、相手の顔を見ながらの普段と変わらないやりとりで安心してコミュニケーションをとることができます。

2. 導入が簡単

透明なアクリル板やビニールカーテンなど既存のものを活用できるため、システムを簡単に導入することができます。

3. わかりやすい表示方法

事前に登録した単語を自動で強調表示することや、会話に合わせて図解も自動表示することで、よりわかりやすく伝えられるよう工夫しています。



4. 反転文字でお互いが見やすい表示を実現

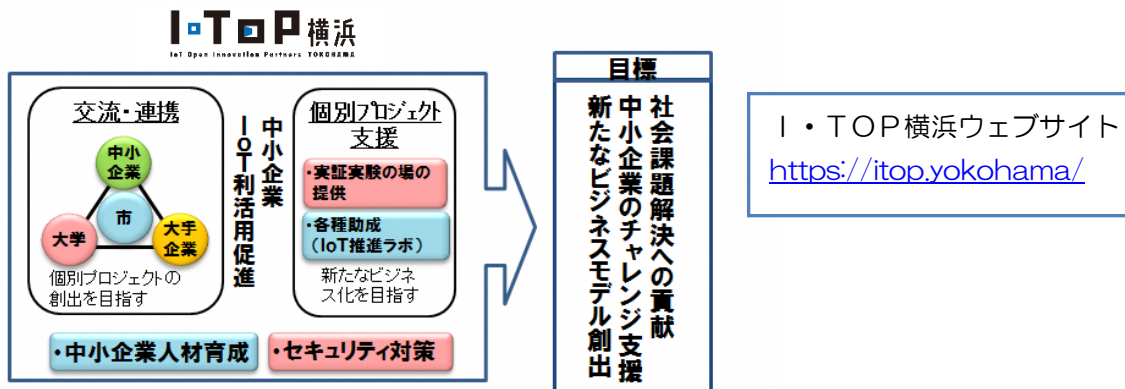
文字を左右反転させた反転文字が同時にアクリル板に表示されるので、伝える側で音声为正しく変換されているか確認することができます。

なお、反転文字は、相手側には見えない工夫をし、読み取りの邪魔をしません。

【参考2】I・TOP横浜（IoTオープンイノベーション・パートナーズ）

【I・TOP横浜（IoTオープンイノベーション・パートナーズ）とは】

横浜経済の強みである「ものづくり・IT産業の集積」を活かし、IoT等（IoT、ビッグデータ、AI、ロボット等）を活用したビジネス創出に向けた、交流・連携、プロジェクト推進、人材育成等を包括的に進めていくプラットフォームです。これらの取組から個別プロジェクトを立ち上げ、「新たなビジネスモデル創出」、「中小企業のチャレンジ支援」、「社会課題解決への貢献」を目標としています。



お問合せ先

(I・TOP に関すること)	経済局産業連携推進課担当課長 佐藤 慎一	Tel 045-671-3591
(製品・実験内容に関すること)	京セラ株式会社 広報室 東京	Tel 03-6364-5503 (直)

※本件は、京セラ株式会社と同時発表しています。

※本件は、横浜経済記者クラブにも同時発表しています。