

# 聴覚障がい者向けコミュニケーションサービス「Pekoe（ペコ）」 を活用した社内実践事例のご紹介

○小野 敦子（株式会社リコー TRIBUS推進室）

岩田 佳子・木村 純・木下 健悟・中島 章敬・真野 拓郎・宮原 輝江（株式会社リコー TRIBUS推進室）

## 1 はじめに

Pekoeは株式会社リコーの新規事業創出プログラムTRIBUS（トライバス）2020（以下「TRIBUS」という。）で採択された聴覚障がい者向けコミュニケーションサービスである。元々は電子黒板上で動く議事録システムとして開発したが、「この仕組みがあれば聴覚障がいのある方も助かるね」という声を受け2019年から聴覚障がい者へのヒアリングを開始し、改めて聴覚障がい者向けのサービスとして開発に着手。社内の当事者に使ってもらううち、この仕組みは他の企業でもニーズがあるのではないかと考えTRIBUSに応募し、採択された。2022年7月にテスト販売を開始し、現在事業化に向けて進めている。

## 2 Pekoeについて

### (1) 機能について

Pekoeを開発するにあたり、利用者の声を徹底的に尊重し、ヒアリングを重ねて以下の機能を盛り込むこととした。

- ① 誰もが簡単に気軽に情報保障ができる修正機能。
- ② 一方通行の音声認識だけでなく、チャットや「いいね！」などのリアクションがつけられる双方向コミュニケーション機能。
- ③ 聴覚障がい者だけでなく誰もが助かる会議録機能（画面キャプチャ・テキスト・ブックマーク）。

### (2) 周囲の理解の必要性と対策について

2021年にβ版を公開し広く社内で利用してもらったが、こちらの意図する活用方法と異なり、修正やコミュニケーションの機能が利用されていないことがわかってきた。調査すると、当事者は遠慮から、Pekoeを使ってみんなに修正してほしいと依頼せず、自分だけで使うツールとなっていることがわかった。

そこで、Pekoeを活用していただくためには、一緒に働くメンバーの方に協力してもらうためのマインドを醸成することが重要と考え、聴覚障がいの正しい理解とPekoeの活用方法についてのセミナーをセットでサービス提供することとした。セミナーは長年聴覚障がい者支援に携わってきた手話通訳士の資格を持つ社員と、要約筆記者で部下に複数の当事者を持った経験のある社員が担当。現場目線で困りごとを解決するセミナーとなっている。

その結果として、Pekoeを活用して当事者が積極的に仕

事に関わることができるようになった事例のうち3事例を紹介する。

## 3 Pekoeの活用事例

### (1) 事例1

営業業務担当のAさん（女性・当事者・20代）。毎朝の朝礼時に自分一人でPekoeを使っていたが、誤認識等で正しい情報が得られず、情報格差を感じていた。そこでAさんは自分から上司に朝礼ルールを提案し、メンバーに発信した。

- ① 朝礼当番がPekoeを起動する。
- ② 当日と翌日の朝礼当番が誤認識の修正をする。
- ③ 修正内容がわかったらAさん自身が「いいね！」マークをつける。

その結果情報格差がなくなり、Aさんは積極的に意見を言うことができるようになった。また、Aさんが感謝の気持ちを込めて「いいね！」をつけることでメンバーも気持ちよく協力できている。チームメンバーも認識しやすいように工夫して発言したり、正しく伝わっているかを気に掛けたりするようになり、チームワークが向上した。

### (2) 事例2

社内システム保守担当のBさん（男性・当事者・30代）。日頃から自分でスキル向上に努め、開発職に就くことを希望していたが、長年保守の仕事を担当していた。Pekoeを導入し、協力体制が整ったことで、Bさんは自分から技術的な提案や、技術情報を積極的に発信するようになった。

ある日、保守チームから開発チームに異動した同僚が、開発者を募集していることを知り、上司にBさんを推薦した。上司はBさんの聴覚障がいを理由に尻込みしたが、同僚は「Bさんの知識、技術を生かして戦力になってもらうことでみんなが助かるから」と、自分がサポートすることを提案し、Bさんは開発チームのメンバーとなった。

Pekoeの活用とこの同僚のサポートにより、Bさんは主体的に打ち合わせに参加し、システム開発を担当することができるようになり、技術面で開発メンバーをリードするようになった。

念願の開発職に就くことができたBさんは、今はとてもやりがいがあり充実していると言っている。

### (3) 事例3

業務センターの部長Cさん（女性・聴者・50代）。Cさ

んは多くのグループを率いており、その中に2名の当事者がいた。業務センターでは毎週勉強会や会議などが開催されているが、それまで当事者の2名はPekoeを自分だけで使っており、誤認識が修正されず十分な情報保障ができていなかった。

ある時、Pekoeのセミナーを受講したCさんは、Pekoe活用のプロジェクトを立ち上げ、正しい情報保障の必要性をメンバーに呼びかけた。その結果、全体朝礼、100名を超すオンライン勉強会や報告会、日常の打ち合わせなど様々な場面でPekoeを活用し、正確な情報を伝えることができるようになった。

後日、Cさんから「嬉しくて涙が出そうです」との報告をいただいた。「Tさんはこれまで聴覚障がいのため積極的に会議に参加できていなかったのだと思うが、Pekoeを通じて積極的に会議に参加し意見を述べてくれた。この業務を担当して4年になるが初めてTさんの考えを聞くことができ本当に嬉しい。メンバーも一緒に取り組んでいこうとしてくれているのだなあと感じている。」との内容だった。

当事者のTさんは「もしも学生の時にPekoeがあったら、青春時代が変わっていただろう」というほどのPekoeファンだが、Tさんにも話を聞くと、「みんながPekoeを使って修正に協力してくれて本当にありがたい。会社はボランティアではないことは理解しており、Pekoeを使ってよかったと思ってもらえるように何か実績を残さなければ。」と意欲的な返事が返ってきた。

#### (4) 考察とまとめ

次に示す表はある月における、Pekoeの使い方や活用方法の説明を実施した部門と、説明せずにPekoeを使ってもらった部門、事例1～3の部門の、発言数、発言に対する修正数、修正率を示したものである。発言数とは、発話の自然な区切りまでの文章のまとまりを1発言枠とし、1か月で行われた会議中の発言枠の数を合計した値である。修正数は、1発言枠に対して何等かの修正が行われた場合を1としてカウントしている。

表1 説明を実施した部門と実施していない部門、事例1～3の部門における修正率の比較

	発言数	修正数	修正率
実施	40,440	1,826	4.5%
未実施	23,549	64	0.3%
事例3部門	20,456	1,257	6.1%

この表から、メンバーに対して説明を実施しなかった場合には、メンバーが誤変換の修正にほとんど協力せず、当事者が自分だけで使用していることがわかる。

一方で事例に示した3部門はいずれも高い修正率となっ

ていることから、メンバーが情報保障の必要性を理解し修正に協力するようになったことで、当事者の積極的な発言等、意欲的に仕事に取り組むことにつながったのではないかと推察される。

このように、音声認識ツールをただ渡すだけでなく、一緒に働くメンバーに聴覚障がいについての正しい知識やPekoeの活用方法を伝えることが、当事者の仕事への意欲を高め、活躍につながるのではないかと考えている。

## 4 今後の施策

### (1) 話者認識などの機能充実

利用者から要望が多いのは誰が話しているのかが分かる、話者認識の機能である。PekoeはWindowsパソコンに入ってきた音声を認識し、文字に変換するというしくみになっている。会議参加者全員がアプリケーションを導入しなくてもよいというメリットがある反面、誰の発言であるかの判別が難しい。

今後は声の特徴などから話者識別を行い、人の特定を行えるように改良していく予定である。

### (2) 修正協力者や企業のネットワーク構築

Pekoeの目指す姿は、誰もが気軽に協力でき、多様な人と一緒に働ける社会である。将来はPekoeの利用者のネットワークを広げ、誰もが気軽に協力できるような仕組みを構築したり、企業同士を繋いで情報交換を行ったりすることで、より働きやすい企業を増やしていきたい。

### (3) 他社への展開

Pekoeの商品化に当たり、障がい者雇用や活用の状況について多くの企業にヒアリングを行ってきたが、障がい者雇用に積極的な企業であっても、採用後の活用や定着支援が十分ではない企業も多いことが分かってきた。我々は今後、そのような企業に対しPekoeやセミナーを通して、聴覚障がいの正しい知識と対応方法について理解いただき、当事者が活躍できる環境づくりのお手伝いをしていきたいと考えている。

## 5 まとめ

私達はPekoeを活用することで、聴覚障がいのいる組織のチームワークを高め、自然に協力する風土を醸成すること。そして当事者が今まで以上に仕事の幅を広げ、活躍できるようになることを目指している。今後もPekoeをより良いものとして社会に貢献していきたい。

### 【連絡先】

小野 敦子 株式会社リコー TRIBUS推進室  
atsuko.ono@jp.ricoh.com  
Webサイト：<https://www.pekoe.ricoh>