「声文字」アプリ、デモンストレーションで拝見しましたが……感動！ 喋るスピードに遅れず、どんどん文字起こしを正確にしてくれる優れモノ。これで、コミュニケーションが格段に円滑になりますね。自立コムの取り組みは、【DEAF】と【DEAFではない人】の垣根を低くし、取り払う大きな一助になっているでしょう。
自立コムのアプリとかけまして、北九州の港で告白❤ と解きます。そのココロは……文字(門司)で伝えます。 （田代沙織・記）

取材日／2023年2月2日　PHOTO／矢島宏樹　構成／本誌・竹内春彦

田代沙織のここが聞きたい！

自立コム代表取締役

青木 建人

DEAFの生活や就労を支援！

自立コムはDEAF（聴覚障がい者）向け機器を販売する企業。DEAFと一口にいっても、障がいの種類は異なってくる。同社は様々な生活・就労上の困難に対応する多様な商品を販売。同社の青木社長に、商品やDEAFへの支援について聞いた

様々な困難に対応

田代　御社の製品やサービスにはどういったものがありますか。

青木　我社は一九九〇年から、聴覚障がい者（DEAF）の方向けの製品を輸入・販売しています。元々我社は、手話通訳者がDEAFの方に代わって、電話を代行する電話リレーサービスを運営していました。当時の日本にはDEAFの方向けの製品が充実しておらず、海外産の製品の輸入販売を始めたことが、我社の事業の出発点です。

DEAFと一言でいっても、必要な製品は異なってきます。難聴者の方は聞こえの程度によって、また全く聞こえない人についても、その障がいの種類に応じて、様々な生活上の困難があり、適切な補助のあり方が変わるからです。例えば、音の振動が伝わりづらくなることで起きる伝音性の難聴と、音を感じる神経に問題が生じる感音性の難聴では、必要な商品が全く異なります。前者の場合は補聴器等で音を拾えれば、多くの場合問題が解決しますが、後者の場合ですと有効に機能しません。聴こえの程度だけではなく、障がいの種類に応じた製品が必要になってくるのです。

●たしろ・さおり／1984年東京都生まれ。テレビ・ラジオ出演等のタレント活動のかたわら、「なぞかけクイーン」やアマチュア落語家としても高座に上がっている。2015年1月よりBSデジタル放送BSイレブン（211ch）の『リベラルタイム』（第2・第3水曜日午後23時00分～23時54分）に出演中。

具体的にいえば、いわゆるろう者と呼ばれる方々には音を聞くのではなく、別の感覚に置き換えてくれるような製品が必要です。一般の方であればインターホンで事足りる来客対応も難しいのです。我社で扱っている商品では、インターホンを受け、カメラのフラッシュのように強く発光する「フラッシュ受信器」があります。また、音による目覚まし時計等もDEAFの方には専用のものが必要になる場合があり、強い振動によって、触覚を通じて時刻を知らせる専用の「アラームクロック受信器」を我社では販売しています。

もちろん、対面でのコミュニケーションを助ける音声を文字に置き換えるソフトウェア等も我社は取り扱っています。障がい者雇用によって、DEAFの方を雇用する企業が増える一方で、コミュニケーションで問題を抱える企業も増えつつあります。我社では、DEAFの方を雇用した企業向けに意思の疎通を円滑にする製品の販売や、先に述べた個人向けの音声認識ソフトのビジネス版製品の開発等を行っています。また、我社ではDEAFの方本人ではなく、その家族の方が感じている生活上の困難を解決できる製品等も取り扱っています。例えば、難聴気味の高齢者の方が、テレビの音量を上げ過ぎてしまい、家族の方が困っているというのは、よくある問題でしょう。こうした問題への解決策の一つとして、我社ではテレビの音声を補聴器等に直接届ける機器や、テレビから音声を拾う「サウンドアシスト（下写真）」というスピーカーも販売しています。

我社では、ニーズに合わせて、様々な製品を取り扱っています。このことは専門店にはない強みだといえます。我社の場合、より多くの選択肢の中から、お客さまにとって、最も問題の解消に繋がる商品を相談を重ねながら提案できるのです。また、我社では製品の販売の他、自社製品やサービスの開発も行っており、先述の音声認識ソフトがそれにあたります。

意思疎通を助ける「声文字」

田代　輸入販売だけではなく、自社開発も行っているのですね。

青木　最近では、多くの人がスマートフォンをお持ちなので、アプリという形で、音声認識ソフト等を開発しています。発話によるコミュニケーションが困難なDEAFの方向けに、音声を文字の形に翻訳するアプリです。

我社で開発した「声文字」という音声認識アプリは静かな場所であれば、ほぼ一〇〇％の精度で音声を文字の形に翻訳可能です。こういった音声認識ソフトは十年ほど前からありましたが、精度が悪く、昔の音声認識ソフトを知っている人ほど、こうしたソフトは使い物にならないという印象をお持ちの方が多いかもしれません。しかし、近年になって、音声を解析するAI技術の発展や、ビッグデータの蓄積が進んだことで、いまでは実用レベルまで精度が上がってきているのです。精度と利便性から、「声文字」を議事録のために導入する企業も出てきています。また、このようなインタビューでも「声文字」を活用することで、文字起こしをする手間が大幅に省略できるといったメリットもあるでしょう。多くの企業でご活用頂くため、「声文字」のビジネス版には外国語の翻訳機能も付いています。

田代　例えば、早口で話しても認識するのでしょうか。

青木　私が「声文字」のプレゼンをする時は、はっきりと話すようにしていますが、早口でも問題なく認識してくれます。現時点では、複数人で同時に話した場合、誰の言葉なのかがわかりにくくなるといった欠点はありますが、今後の技術発展によって

解決できる課題だと思います。現段階でも「声文字」のビジネス版には、その後の利用や編集がしやすいように、発言者を個別に残せる機能がございます。今後は発言の周波数を分析して、発言者を識別するといった手段が考えられると思われます。

田代　DEAFの方だけではなく、幅広い需要が見込める製品ですね。

青木　導入企業では主に、DEAFの方との日々のコミュニケーションの他、電話対応等で活用されています。DEAFの方の中には、表情や口の動きから言葉を読み取ることで、聴覚を補っている方がいらっしゃいますが、電話ではその技術を使うことはできません。加えて、電話の音声は圧縮されて声の質が変わるので、普段の会話に比べても聞き取りづらさが出てしまうという問題もあります。そのため、コミュニケーションの中でも特に、電話対応が苦手というDEAFの方は結構いらっしゃいます。そのため、「声文字」にはそうしたニーズに応えるべく、電話音声を文字化する機能もございます。これは、競合他社に比べて我社の強みであると認識しています。

大手の企業が出している音声認識ソフトは、個人向けのものではなく、役所や大企業で導入するための法人向けのソフトが多い傾向があります。そうした事情から、個人の方が最新の音声認識ソフトに接する機会が少ないので、我社としてはできる限り、個人に向いた製品開発を続けています。もちろん、「声文字」だけではなく、我社の事業全般でそうした意識は忘れないようにしています。

●あおき・けんと／1990年の会社創立後、95年に聴覚障がい者用筆談通信装置「イーコット」を自社開発したことを機に、難聴、ろう（聾）、高齢者等、聞こえの不自由な方のコミュニケーション障がいを支援する製品とサービスの提供に事業特化する。97年から屋内信号装置、続いて補聴器周辺機器、電話機関連製品、振動式目覚まし時計等、聴覚障がい者用の機能製品の輸入・開発・製造・販売を手掛ける。

行政の支援を補う

田代　DEAFの支援に関して、注目されている取り組みはございますか。また、今後御社が目指す支援のあり方について。

青木　我社が直接関わっている活動ではありませんが、駅マトペという駅の環境音を文字化するディスプレイが開発され、上野駅での実証実験が行われました。DEAFの方には音声でのアナウンスが聴こえないため、急に運行トラブルが起きた際に、気づくのが難しいという問題があるのです。ぜひとも全国への普及を目指してほしい取り組みです。我社もそうした取り組みに協力したいという思いもございますが、どちらかといえば、個人向けにフォーカスした取り組みをしていきたいと思っています。

近年は「障害者差別解消法」にて、「合理的配慮の義務化」が制定される等、制度上での整備は着々と進んでいます。しかし、当事者でなければ、見過ごしてしまうような問題もあるのです。また、行政側がよかれと思って実施した施策があまり有効に機能しないケースもあります。我社のような企業が当事者と、国の間に立って、行政が対応しきれない部分を補っていければよいと考えています。

他方で、そもそもの制度設計が古いといった問題もございます。例えば、障がい者の方が支援機器を購入する際に受け取れる補助金が四～五十年前の制度なので、現代の物価に反映されていないといった問題があります。我々のような企業でも価格をなるべく抑えようと努力は重ねていますが、物価高もあるので、心苦しいながらも値上げをせざるを得ない事情があります。そうした問題の解決のため、今後は業界を通じた働きかけも行っていきたいと考えています。LT