

令和4年度 電話リレーサービス 調査研究活動報告書サマリー
～電話リレーサービスの利用及び技術動向に係る調査研究～

日本財団電話リレーサービスでは、令和3年度に実施した「電話リレーサービスの利用及び技術動向に係る調査研究」の調査結果を基に、音声認識技術やAI技術を活用した字幕付き電話サービスの提供を目指しました。しかし、実サービス提供に向けた事業運営体制の検討を行うためには、どの程度の需要が予測されるかを調査する必要性がありました。そこで、引き続き令和4年度に「我が国において字幕付き電話サービスを提供した場合の需要予測」を目的とする調査・研究を行いました。

●調査研究の実施方法について

調査研究の実施にあたっては、政府関係や関連機関の公表データ、ウェブ情報などを基礎データとし、有識者や当事者のヒアリングを踏まえて、予測データを算出しました。

●調査結果サマリーと今後について

今回の調査結果ではサービス提供開始後には約10.5万人の需要の可能性が推計されました。しかし、電話リレーサービスを取り巻く状況や、サービスの利用者側の意向、そして提供機関側の事業方針によって、これがそのまま直ちに実際の利用者数になるわけではありませんが、本調査を通じて得られた字幕付き電話サービス提供における需要の可能性も踏まえ、今後の事業を検討する際に参考とする予定です。

なお、令和5年度においては、令和3年度及び4年度の関連技術の調査も踏まえて、以下の字幕付き電話サービスの提供に必要な事業的な調査の実施を予定しております。

1. 字幕付き電話サービスの利用登録時における自己申告方法の検討
2. 字幕付き電話サービスの利用時のプライバシー調査
3. 字幕付き電話サービスにおけるオペレータのスキル

(問合せ先)

一般財団法人日本財団電話リレーサービス
東京都千代田区神田錦町3-22 テラススクエア8階
代表：03-6275-0910 Email：pc@nftrs.or.jp