



# “聴こえ”に悩む方を「社会的孤立」から救いたい

明治安田生命のシニア職員が、ご高齢の方に寄り添ったサービスを追求するなかで「サウンドアーチ」は誕生しました

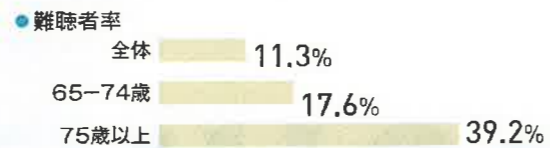


01

## 「サウンドアーチ」の開発経緯

日本人の9人に1人が「聴こえ」に悩みを抱えており、特に75歳以上では約4割にのぼるといわれています。特にご高齢の方にとって、電話は重要なコミュニケーション手段ですが、「聴こえ」に悩みを抱えている方は、電話の利用を敬遠する傾向にあり、社会的孤立を経て認知症に至る危険性が指摘されています。「サウンドアーチ」は、当社シニア職員がご高齢の方に寄り添ったサービスを追求するなかで、日ごろから行なう地域貢献活動(敬老会との交流)を通じて、

「“聴こえ”に悩む方を社会的孤立から救いたい」という思いから発案し、メーカーとともに6年をかけて製品化したものです。



(出典)一般社団法人 日本補聴器工業会「Japan Trak2018 調査報告」

02

## 「サウンドアーチ」の特長

特長① 確かな技術\*で話し手の音声を明瞭化

低い音程でも”こもらず明瞭に”。高い音程でも”キンキンしない”自然なままに明瞭に聴こえる効果を実現しました。

\*性別等により異なる周波数をリアルタイムに解析し、各周波数を聴こえやすさへの影響度に応じて増幅する音声明瞭化回路「ニートプロセス」(国際特許取得)を搭載しています。また、「サウンドアーチ」の「送話者の音声を難聴の方でも聴きとりやすい音声に変換し電話回線に通す」メカニズムは、国内特許を取得しています。

特長② “聴こえ”に悩む方に寄り添った電話対応を実現

話し手側の電話機(受話器とケーブルでつながっている固定電話)に設置することで、“聴こえ”に悩む方とのスムーズなコミュニケーションを実現します。ご高齢の方に寄り添った電話対応が可能となるほか、通話時間の短縮にもつながります。

特長③ 設置が簡単、コンパクト設計

コンパクトで場所をとらず、付属のケーブルで受話器と電話機の間接続するだけで、簡単に設置できます。機体本体のスイッチで、簡単にON/OFFの切り替えが可能です。



03

## 当社における「サウンドアーチ」の活用

当社は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、ご高齢の方をはじめ、さまざまなお客さまのお手続きの不便を解消する取組みを「みんなにやさしい保険アクセス」として推進しています。こうした取組みの一環として、**ご高齢の方向け専用ダイヤル(インバウンド)、電話によるアフターフォロー窓口(アウトバウンド)に、約100台を導入し、実際のお客さまとの通話において活用**しています。



(参考) 地方自治体における設置例

- ご高齢の方との通話機会が多い電話機への設置が最適です
- ◎ご高齢者支援、介護・福祉の部署(アウトバウンドコール)
  - ◎認知症・介護に関する相談窓口(インバウンドコール)等



04

## コミュニケーションセンターにおける効果検証結果

当社のコミュニケーションセンターからお客さまに電話をかけた際に、「サウンドアーチ」を使用した結果、**お客さまの約8割が「聴こえやすくなった」、コミュニケーター約9割が「会話が通じやすくなった」と実感**しています。



[実施時期]2022年11月~2023年1月 [実施方法]有識者による監修のもと、アウトバウンドコールにおいて、65歳以上かつ通話のなかで「聞き返しがあった」等、「聴こえ」に悩みを抱えている可能性のあるお客さま142名を対象に、本人承諾のもと実施。受電者・架電者の双方が、「サウンドアーチ」の使用による聴こえやすさや会話の通じやすさの改善効果を5段階で評価

## 「お客さま」からの声



効果検証にご協力いただいたお客さまから、性能を評価する声をいただいています

普段は補聴器をしている。今はしていないがものすごくよく聴こえる。

高齢者も多いだろうから、こういうのはいいですね。

驚いた。雑音が少なく、すごくよく聴こえる。よい声です。

明治安田生命は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現と、人々の「健康づくり」、豊かな「まちづくり」をはじめ、持続可能な社会づくりへの貢献をめざしています

効果検証の監修者からのコメント



成本 迅 氏

京都府立医科大学 大学院医学研究科  
精神機能病態学 教授

スマートフォンやパソコンの操作に慣れていない高齢者にとって、電話は必要不可欠なコミュニケーションの手段です。しかし、電話の声は聴き取りづらく、相手の口の動きや表情もわからないため、理解が難しくなりがちです。サウンドアーチが社会との架け橋となって、孤独や孤立の防止に資することを期待しています。



飯干 紀代子 氏

志学館大学 人間関係学部 教授  
公認心理師、臨床心理士、  
言語聴覚士

日本は長寿国である一方、耳の聴こえに支障がある80歳以上の人は男性84%、女性73%にもものぼります。人や社会とつながりをもって生きていくことは、契約や交渉はもちろん、人生の幸せにとってたいへん重要です。聴こえを確実にサポートするサウンドアーチで、高齢の方の生活の質が格段に上がることを期待します。

製品製造元・アフターサービス

「サウンドアーチ」は、radius (ラディウス) 株式会社の製品です。  
万一、故障等の不具合があった場合は、保証期間中\*は、無償で修理いたします。  
\*保証期間経過後の修理は有償となります。保証期間は当社納品から3年間です。個別の保証期間は保証書でご確認ください。

radius

- ◎ 名称 radius (ラディウス) 株式会社
- ◎ 所在地 東京都中央区銀座5-15-8 時事通信ビル11階
- ◎ 設立 1996年3月25日
- ◎ 代表者 香田 進 (代表取締役)

【明治安田生命がめざす姿】 **ひとに健康を、まちに元気を。**

明治安田生命は、企業ビジョンに「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」を掲げ、その実現に向け、ご高齢の方をはじめ、お客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されることなく安心して契約の締結・維持管理を行っていただくための取組みを「みんなにやさしい保険アクセス\*」として推進しています。また、2030年にめざす姿を「ひとに健康を、まちに元気を。」最も身近なリーディング生保へ」と定め、**お客さま一人ひとりに寄り添ったアフターフォローと地域に密着した活動を通じた「社会的価値」の向上と**、100年先も続く安定した経営による「**経済的価値**」の向上をめざしています。

\*「みんなにやさしい保険アクセス」の詳細はこちらから



# SOUND ARCH

明治安田発案 『サウンドアーチ = 声の架け橋 =』のご案内

「聴こえ」に悩みをもっている方の「声の架け橋」となり、豊かな生活をサポートする

『サウンドアーチ = 声の架け橋 =』は、明治安田生命のシニア職員が、**ご高齢の方に寄り添った** “人に一番やさしい” サービスを追求するなかで発案し、誕生した「電話音声明瞭器」です。架電者側の電話に設置することで、“聴こえ”に悩む方とのスムーズなコミュニケーションを実現します。特に、ご高齢の方へのアウトバウンドコールを実施する電話機への設置が最適です。

社会から必要とされる価値を創造し、地域の発展に貢献する取組みの一環として、当社と連携協定を締結している全国の地方自治体さまに、順次、提供させていただきます