

2024年5月15日

株式会社プライムアシスタンス

【国内初】視覚に障がいのある方向け遠隔サポートサービス「アイコサポート」の「フリーエリアプラン」が鳥取県全域で採用

株式会社プライムアシスタンス（代表取締役社長執行役員：大倉 岳、以下「プライムアシスタンス」）は、視覚に障がいのある方にスマートフォンを通じて遠隔のコンタクトセンターから視覚情報を提供するサービス「アイコサポート」の「フリーエリアプラン」が、鳥取県で採用されたことをお知らせします。視覚に障がいのある方がご自宅や屋外（移動のサポートを含む）において、専門のオペレーターによるサポートを遠隔から受けられるサービスが自治体で導入されるのは国内で初めて（注）です。今回の採用により、鳥取県内に居住する視覚に障がいのある方は、所定の手続きを行うことにより、無料で「アイコサポート」の利用が可能となります。

（注）2024年4月1日時点。プライムアシスタンス調べ。

1. 背景

プライムアシスタンスは、自動車のトラブルを解決するロードアシスタンスや住まいのトラブルを解消するホームアシスタンスなど、世の中のあらゆるお困りごとからお客さまをサポートするためのサービスを幅広く展開しています。その中で、視覚に障がいのある方向けのサービス「アイコサポート」の提供を2021年12月に開始しました。視覚に障がいのある方の多くは、買い物や移動など、日常の様々な場面において何らかの不自由を経験されています。プライムアシスタンスは、視覚情報へのアクセスをサポートすることで、視覚に障がいのある方の社会参加促進や生活の質の向上の実現に寄与することを目指しています。

2. 鳥取県でのフリーエリアプランの概要

【利用対象者等】

- ア 対象地域：鳥取県内
- イ 対象者：鳥取県に在住する視覚障がいに係る身体障害者手帳を所持している方（原則18歳以上）
- ウ システム利用時間：午前9時から午後9時まで
- エ 一人当たりの利用時間上限：4時間/月

【利用方法】

鳥取県担当窓口にご利用申込書を提出し申請

【利用開始日】

2024年5月

3. 「アイコサポート」の概要

スマートフォンの映像を通じて、専門のオペレーターが視覚情報を提供するサービスです。タイムリーに視覚情報を提供することにより、生活面での利便性を高め、視覚に障がいのある方がいつでも気軽に安心して行動できることを目指しています。位置情報と映像を遠隔地にいるオペレーターが確認してご案内します。安心してご利用いただくため、コンタクトセンターは厳格な個人情報管理のもとで運営され、専門の研修を受けたオペレーターが対応します。

(ご利用例)

- ・ お出かけ前の身だしなみのチェック
- ・ 郵便物や書類の読み上げ
- ・ 目的地までの移動、お買い物サポート



アイコサポートの機能

スマートフォンのGPS位置情報、カメラ映像がオペレーターに共有されます

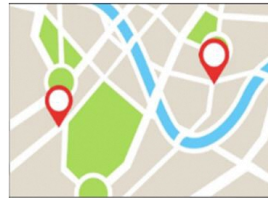
※iPhoneのみでのご提供です



シンプルな操作性



機能1. スマホカメラ映像から視覚情報を取得

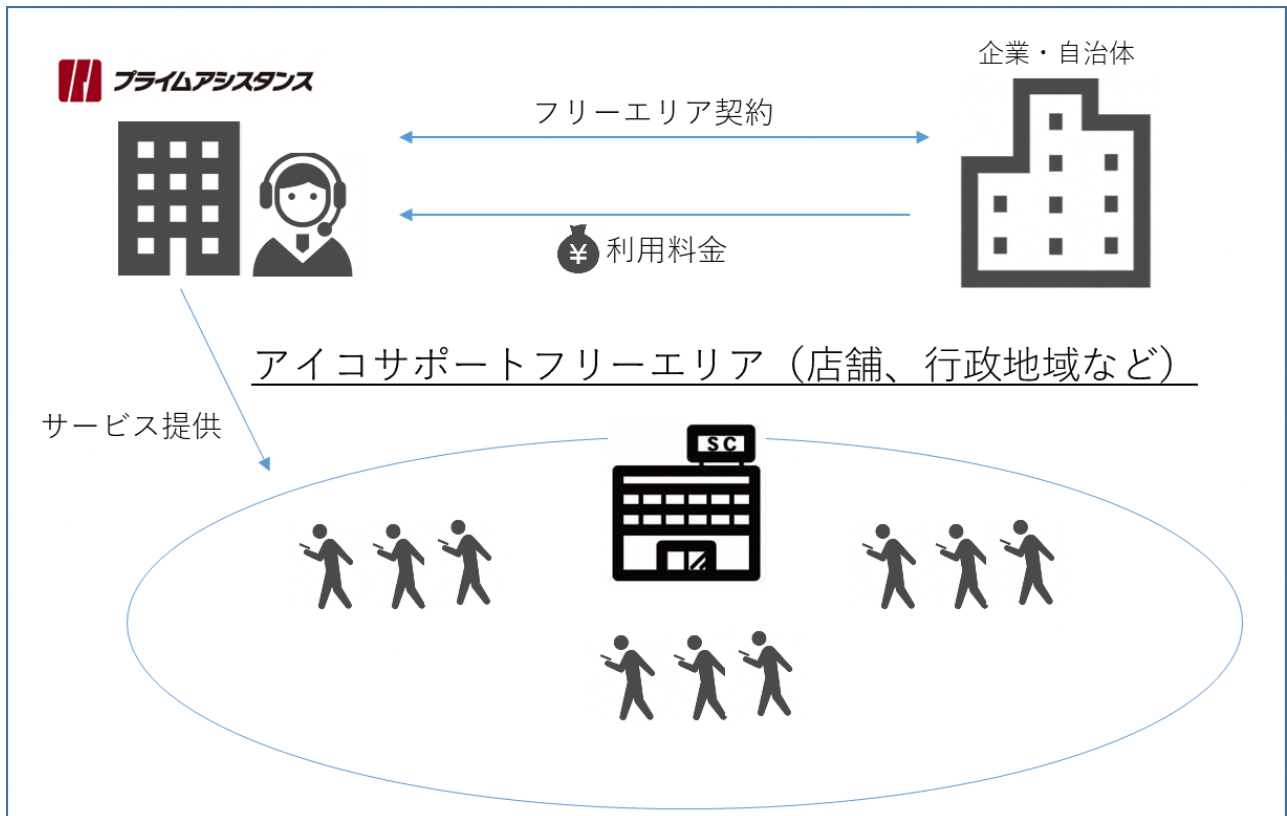


機能2. GPS位置情報から現在地を特定

4. 「フリーエリアプラン」の概要

店舗や行政区画など特定のエリアの全体または一部を「フリーエリア」に設定することで、視覚に障がいのある方が無料で「アイコサポート」を利用できる企業および自治体向けのプランです^(注)。より快適にサービスを利用するための環境整備や視覚に障がいのある方のQOLの向上へ、誰もが住民として安心して生活できる街づくりの実現の一助となります。

(注) 顧客や住民向けのサービスとして、企業および自治体に利用料金をご負担いただきます。



5. 今後について

プライムアシスタンスは、「アイコサポート」の提供を通じて、視覚に障がいのある方の行動範囲や選択肢の拡大、就労などの社会参画のサポートにつなげ、「安心・安全・健康のテーマパーク」により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現するという SOMPO のパーパス実現に向けて取り組んでいきます。また、高齢者や訪日外国人など様々なサポートを必要とする方にも、遠隔支援サービスのノウハウを活用していくことを検討していきます。

【お客様からのお問い合わせ先】

アイコサポートセンター

e-mail: eyecosupport@prime-as.co.jp

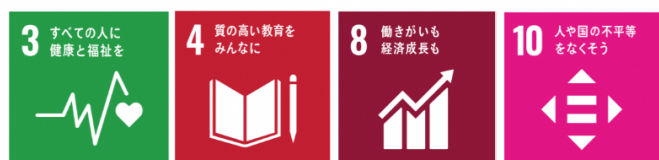
電話：050-3821-0836

営業時間：9時～21時 年中無休

以上

当社では、本業として社会課題に向き合い、「最上級のサービス」で世の中のあるあらゆるお困りごとをアシストすることにより、SDGs(持続可能な開発目標)達成への貢献を目指しています。

主に貢献できるSDGsの目標



(参考資料)アイコサポート メディア紹介履歴一覧

	コンテンツ・イベント	メディア
2021年7月	アイコサポート個人向けサービス実証実験開始	TV朝日
2021年12月	アイコサポート個人向けサービスリリース	ラジオ日本、産経新聞、毎日新聞点字毎日、保険毎日新聞
2022年2月	Universal MaaS実証実験（横須賀市、ANA、損保ジャパンなど）	日本経済新聞、読売新聞、新日本保険新聞、時事ドットコムニュース、レスポンス、インプレウォッチなど
2022年9月	サービス紹介	文化放送
2022年11月	東武鉄道との実証実験	NHK、ABEMAニュース
2022年12月	サービス紹介	TV朝日
2023年3月	自治体・法人向けサービス開始/万代との実証実験	読売新聞、秋田魁新報、山梨日日新聞、山口新聞、信濃毎日新聞
2023年3月	京急電鉄との三崎港実証実験	神奈川新聞、読売新聞、東京新聞、日刊工業新聞
2023年4月	サービス紹介	日経新聞
2023年6月	良品計画との実証実験	朝日新聞、東京新聞、時事通信、点字毎日新聞、ラジオ日本、WWD、WASHIONSNAP
2023年11月	サービス紹介	BS朝日
2023年12月	サービス紹介	ニッポン放送
2024年1月	高知県での体験会	高知新聞
2024年5月	経産省オレンジイノベーションプロジェクト	読売新聞