

2015年1月の「チャレンジJAL」 耳につけない会話支援機器「COMUOON(コミュニケーション)」を用いた カウンター接客のトライアルを実施

—顧客サービスの分野では初めてとなる接客業務での試み—

2014年12月18日
第 14190号

JALは、グループ一丸となって新たな価値の創造に挑戦する「チャレンジJAL」宣言を行い、毎月新たな商品・サービスを導入することに加え、アスリートやアントレプレナー(起業家)など、各方面で日々チャレンジを続けている方々へのサポートを行っています。

今般、未来や海外に向かってチャレンジし続けるアントレプレナーへのサポートの一環としてJALが協賛をしたビジネスコンテスト、「フクオカ・グローバルベンチャー・アワーズ」(*1)にて最優秀賞の栄冠に輝いた、ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役 中石 真一路(なかいし しんいちろう)氏、以下、「USD社」)の製品に着目し、医療分野以外の一般顧客サービスにおいて初めて、同社の製品を活用した接客トライアルを、2015年1月から1カ月間、有楽町JALプラザ内の接客カウンターにて行います。

(*1) 参考URL: <http://fukuoka-global.ventures/>



いつも心に、チャレンジを。

今回使用するUSD社の製品「COMUOON(コミュニケーション)」は、聴力の低下などにより、「聴こえ」に不便を感じる方々に対するコミュニケーションサポートシステムであり、聴き手が聞き取りやすい音や声を作り出すことで、中等度の難聴であっても、補聴器を使用することなく快適なコミュニケーションが行える、高性能のマイクスピーカーユニットです。

高齢者化社会においても、すべてのお客さまにおもてなしと快適な空の旅を提供するべく、JALは今後もこのような革新的な発想に基づく製品によるトライアルを推進し、積極的に挑戦してまいります。



JALプラザ内で設置された「COMUOON」とピンマイクを付けたスタッフ



「話し手側でできる聴こえの支援」として考案された「COMUOON」

製品概要

これまで、音や声が聞こえにくくなった場合は、難聴者本人が補聴器や助聴機などを装用することで聞こえを改善する方法が一般的でした。「COMUOON」は、難聴者側でなく話し手側で難聴者が聞き取りやすい音や声を作り出すことでコミュニケーションを改善する商品です。

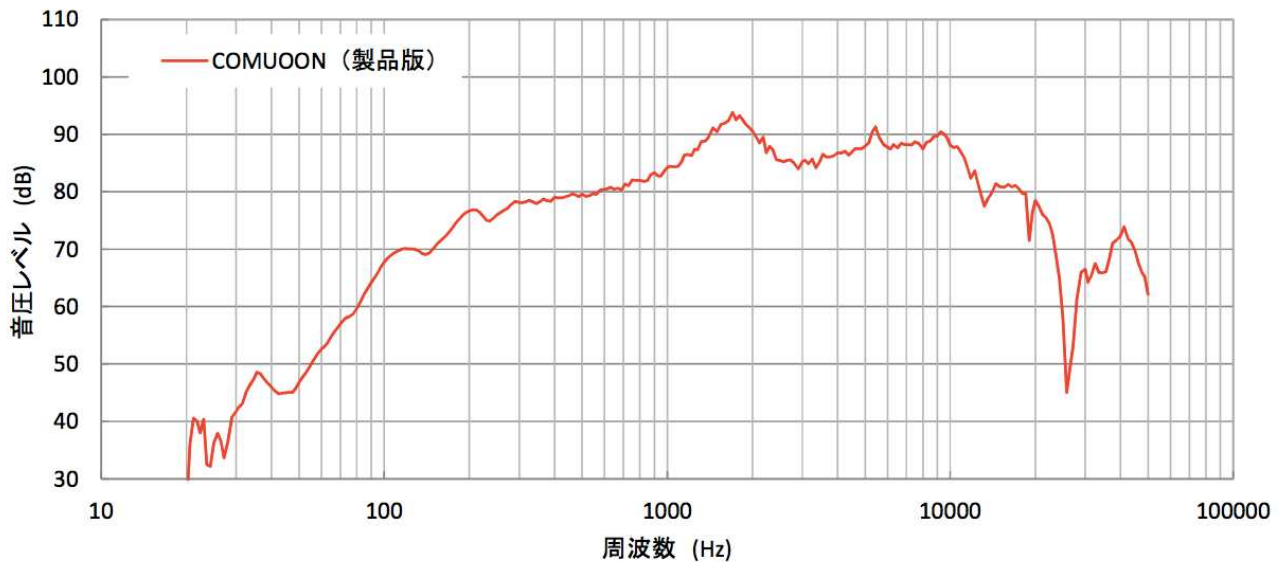
難聴の方が聞き取りづらい子音(しいん)部分の周波数帯域(1000Hz～8000Hz)の音圧を電子的にイコライジング(調整)するのではなく、独自の卵型の形状と独自開発したスピーカーユニットにより音の明瞭度を高めながら指向性をもたせ、壁面による音の反射を抑制させることで70dB程度の中等度難聴者であれば補聴器を装用せずに聞こえを改善することが可能となります。(*2)

(*2)個人差があります。

2014年5月14日～17日に開催された「第115回日本耳鼻咽喉学会総会・学術講演会」において、九州大学大学院医学研究院 耳鼻咽喉科分野チームにより「COMUOON」の設置が外来診療時の難聴の患者とのコミュニケーションにおいて有用であると報告されています。

また、公益財団法人日本産業デザイン振興会が主催しているグッドデザイン賞において、2014年度グッドデザイン賞BEST100およびグッドデザインものづくりデザイン賞を受賞しました。

周波数特性測定結果 (測定距離：1m、入力電圧：2.83Vrms)



COMUOON (製品版) 測定結果

人間の会話に含まれる子音の音声帯域に当たる1kHz以上の音を、スピーカーユニットとスピーカーの形状で強調することでクリアな音声を実現します。

以上