

2019年2月1日  
株式会社三菱UFJ銀行

### 支店窓口にて手話通訳・筆談・音声認識サービスを開始

株式会社三菱UFJ銀行（取締役頭取執行役員 <sup>みけ</sup> <sup>かねつぐ</sup> 三毛 兼承）は、1月28日より、耳や言葉が不自由なお客さま向けの手話通訳・筆談・音声認識サービスを支店窓口\*にて開始いたしました。本サービスは、手話通訳コールセンターを運営している株式会社プラスヴォイスに業務を委託しております。

\*一部取り扱っていない店舗もございます。

サービス	利用アプリ	内容
手話通訳	FaceTime	耳や言葉が不自由なお客さまが来店された際、タブレットのテレビ電話（FaceTime）を通して手話通訳オペレーターがリアルタイムに通訳します
筆談	UD 手書き	筆談・テンプレート・音声認識（短い会話）で案内します
音声認識	UD トーク	音声認識エンジンを使って、会話をリアルタイムに文字化します

※アプリは支店窓口担当者に配布しているタブレットに搭載いたしました。

これまで耳や言葉が不自由なお客さまに対しては、筆談器やコミュニケーションボードで対応してきましたが、本サービスが加わり、よりスピーディかつ円滑なコミュニケーションが可能となります。

また、現在コールセンターで試行している「三菱UFJ銀行手話通訳リレーサービス」は、1月15日より取扱いできる商品・サービスの対象範囲を拡大しております。

三菱UFJ銀行は、お客さまがより便利に・より安心して当行をご利用いただけるよう各種サービスの拡充に努めてまいります。

以上

<ご参考：手話通訳・筆談・音声認識サービスの利用イメージ>

