

報道関係各位

2022年12月1日
株式会社 LIXIL

LIXIL オンラインショールームで AI 音声認識文字起こし支援アプリを活用した接客サービスを開始

株式会社 LIXIL（以下 LIXIL）は、耳が不自由な方にも安心して商品相談をいただけるように、LIXIL オンラインショールームで AI 音声認識を活用した文字起こし*アプリ「AmiVoice ScribeAssist」を活用した接客サービスを 12 月から開始します。

*人間の発する音声を AI が解析し、テキスト化する技術



世界保健機関（WHO）によると世界人口の約 15%（約 10 億人）の人が何らかの障がいを持っていると言われています。その数は人口増加や高齢化に従って増加すると予想されています。日本の聴覚・言語障がい者数は、全国で約 34 万人*おり、そのうち 65 歳以上が約 8 割を占めると推定されています。

*厚労省「平成 28 年生活のしづらさなどに関する調査（全国在宅障害児・者等実態調査）」

LIXIL は「世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現」というパーパス（存在意義）の元、コーポレート・レスポンシビリティミッションのひとつに「多様性の尊重」を掲げ、年齢、性別、障がいの有無などを問わず、すべての人びとの生活の質の向上に貢献するユニバーサルデザイン（UD）に基づく商品やサービスの提供に取り組んでいます。

LIXIL のユニバーサルデザインの取り組みのひとつとして、聴覚障がい者のある方や加齢性難聴の方などで耳が不自由な方に、さらには日本語を使う外国人の方への日本語理解の補助として、快適にオンライン接客を受けていただけるよう、コーディネーターの話した内容を文字表示する新サービスの提供を開始します。

LIXIL オンラインショールームは、お客さまが自宅にいながら、Web 会議システムの Zoom 画面を通して、オンライン上でショールームコーディネーターと商品のご相談ができるサービスです。ご要望をうかがったり、プランのお見積りや 3D の完成予想イメージを説明する際、「AmiVoice ScribeAssist」を使ってコーディネーターの音声を自動で画面下段に文字表示することで、お客さまとのコミュニケーションをスムーズに行うことができます。

ご利用の際には、LIXIL オンラインショールームご予約サイト（<https://srentry.lixil.co.jp/online>）に設けた専用の入り口からご予約をいただけます。接客は研修を受けた専用のコーディネーターが対応します。


本日のご案内の流れ

オンラインショールームにご相談いただきありがとうございます
所要時間は**1時間**を目安に進めてまいります

STEP 1

約5分 | **お客さま情報の確認**

建物情報を確認させていただきます



LIXIL Advanced consultant
バーチャルアドバイザー
おんせん

STEP 2

約10分 | **ヒアリング**

ご希望に合わせた商品選びのお手伝いができるように
些細なことでもご要望をお聞かせください

STEP 3


約40分 | **商品のご案内・シミュレーション**

お客さまに合ったコンテンツを投影しながらご案内させていただきます

STEP 4

約5分 | **LIXILからのご案内**

本日のご案内の流れですが、お時間としては一時間お時間をいただきます。



LIXIL
オンラインショールーム
おんせん

AI 音声認識システムアプリを使ったオンラインショールーム接客時の投影画面
コーディネーターの発した音声画面下に文字としてリアルタイムで自動的に表示されていきます

LIXIL
オンラインショールームご予約サイト

〒100-0001 東京都千代田区千代田



LIXIL おうちで選べる、相談できる、
オンラインショールーム

ご予約サイト

ナイトオンラインショールーム好評実施中
お休みの夜、ご家族がそろい17時以降の時間もお呼びいただけます。

検索条件

検索ワード

リフォーム 戸建

リフォーム マンション

住所設定

お住まいの地域

〒100-0001 東京都千代田区千代田

〒100-0001 東京都千代田区千代田

〒100-0001 東京都千代田区千代田

希望する商品

商品名	12/2	12/3	12/4	12/5	12/6	12/7	12/8
(株)	(株)	(株)	(株)	(株)	(株)	(株)	(株)

④ 耳の不自由なお客さまへの字幕表示付きオンラインショールームをご希望の方

Q 聴覚に障がいがあります。オンラインショールームを利用する事はできますか？

LIXIL オンラインショールームでは音声認識アプリを使用して、字幕表示をしながらご案内することができます。ご希望のお客さまは専用の**申し込みフォーム**よりお手続きをお願いいたします。

※対応商品：水まわり・インテリア建材(キッチン・浴室・洗面化粧台・トイレ・エコカラット・室内ドア・室内引戸・収納・フローリング)

よくあるご質問一覧

LIXIL オンラインショールームご予約サイト
(<https://srentry.lixil.co.jp/online>) に設けた専用の入り口から予約いただけます

今回の展開にあたって、社内の聴覚障がいを持つ従業員がモニターとなるなど、従業員が部門を超えてサービスの構築に積極的に参加しました。

LIXIL では、このようにさまざまな個性を持つ従業員の英知や視点を活用することで、多様なニーズに対応する製品やサービスを生み出すことができると考えています。そのための環境づくりとして、今後もインクルーシブな企業文化の醸成を目指して「ダイバーシティ&インクルージョン (D&I)」を推進していきます。

<参考資料>

■LIXIL オンラインショールーム

LIXIL オンラインショールームには、予約ありの「予約してオンライン相談」と予約なしの「今すぐ相談」があり、「予約してオンライン相談」は、1 回約 60 分間、オンライン予約専用サイトから、相談したい商品項目、希望の日時を選択いただければ、LIXIL からご相談内容の確認や接続方法と URLなどをメールにてお知らせいたします。無料で何度でもご利用いただけます。

LIXIL オンラインショールームは、コロナ禍におけるソリューションとしていち早く全国で展開し、サービス開始より利用件数も高い伸びが続き、累計 120,000 組以上 (2022 年 10 月末時点) のお客さまにご利用いただいています。

また、お客さまアンケートなどを通じて、オンライン相談の時間・地理的制約がない点が、ユーザーメリットとして、ご認識いただけていることが確認できています。たとえば同じ 60 分間の接客でも、館内での対面接客と比べてオンライン接客のほうが満足度が高いという結果 (満足度 93 %) が得られており、LIXIL は、コロナの有無に関わらず、対面とオンラインの利点を組み合わせたハイブリッド型のサービスを提案しています。

LIXIL オンラインショールームご予約サイト：<https://srentry.lixil.co.jp/online>



■ AI 音声認識を活用した文字起こし支援アプリ「AmiVoice ScribeAssist」

「AmiVoice ScribeAssist」は、株式会社アドバンスト・メディアが提供する AI 音声認識を活用した文字起こし支援アプリです。音声認識ソフトウェア・クラウドサービス市場シェア No.1*の AI 音声認識「AmiVoice」を搭載し、リアルタイム認識・バッチ認識に対応しており、会議音声の録音、音声認識、テキストの編集、文字起こし内容の出力までをワンストップで行えます。WEB 会議や商談など対面・非対面を問わず幅広いシーンで利用されています。リアルタイムの音声画面下に



に 1、2 行の文字として表示（サブタイトル表示）、または、接続中のすべての音声画面右側に時系列で文字表示（フルトランスクリプト表示）が選択できます。

*eclarate「音声認識市場動向 2022」

「AmiVoice ScribeAssist」: <https://www.advanced-media.co.jp/products/service/scribeassist>

■ 「多様性の尊重」と「ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）」

LIXIL は、2017 年に設定した CR 戦略の 3 つの重点取り組み分野の一つとして、「多様性の尊重」を掲げ、多様な従業員の英知や視点を活用し、年齢、性別、障がいの有無を問わず世界中の様々な人びとの生活の質の向上に貢献するとしています。

この実現のために、ユニバーサルデザイン（UD）に基づく商品やサービスの提供をはじめ、「ユニバーサル・ラン（スポーツ義足体験授業）」やオリジナル出前授業などを通じた社会への啓発活動に取り組んでいます。また、多様な従業員の潜在能力を引き出すことができるインクルーシブな環境の構築も重要であると考え、「ダイバーシティ&インクルージョン（D&I）」を推進しています。D&I 戦略として、2030 年までに LIXIL 全体にインクルージョンの文化を定着させ、ジェンダー不均衡を是正する目標を掲げています。D&I 推進の重要な柱の一つとして、障がいのある方が活躍しやすい職場づくりに注力しています。

LIXIL's Purpose (存在意義)

世界中の誰もが願う、豊かで快適な住まいの実現

3つの優先取り組み分野



この一例として、従業員同士のつながりを強化し、インクルーシブな職場環境を創出するために、5つ（障がい、性的マイノリティ、ジェンダー平等、多文化、働く親と介護）のグローバル規模の従業員リソースグループ（Employee Resource Group）をつくり、活動しています。今回のサービスもこの中の障がいグループの日本人メンバーが協力しています。

GLOBAL EMPLOYEE RESOURCE GROUPS



多様性や多文化コミュニティの支援



障がいのある人が最大限にパフォーマンスを発揮できる職場づくり



ジェンダー平等の実現に向けた取り組み



働く親や介護者の支援



LGBTQ+の従業員にとって安全で協力的な職場づくり

こうした多様性の尊重に関する社内外の活動が評価され、2022年11月に、LGBTQ+などの性的マイノリティに関する取り組み評価指標「PRIDE 指標 2022」において、6年連続で最高評価の「ゴールド」を受賞しました。

LIXIL リリース「PRIDE 指標 2022 において6年連続で最高位ゴールドを受賞」:

https://newsroom.lixil.com/ja/20221111_02

LIXIL は今後も、「ダイバーシティ&インクルージョン (D&I)」を推進し、さまざまな視点を取り入れることで、多様なニーズに対応したイノベーションや持続可能な成長を実現していきます。

About LIXIL

LIXIL は、世界中の誰もが願う豊かで快適な住まいを実現するために、日々の暮らしの課題を解決する先進的なトイレ、お風呂、キッチンなどの水まわり製品と窓、ドア、インテリア、エクステリアなどの建材製品を開発、提供しています。ものづくりの伝統を礎に、INAX、GROHE、American Standard、TOSTEM をはじめとする数々の製品ブランドを通して、世界をリードする技術やイノベーションで、人びとのより良い暮らしに貢献しています。現在約 55,000 人の従業員を擁し、世界 150 カ国以上で事業を展開する LIXIL は、生活者の視点に立った製品を提供することで、毎日世界で 10 億人以上の人びとの暮らしを支えています。

株式会社 LIXIL（証券コード: 5938）は、2022 年 3 月期に 1 兆 4,286 億円の連結売上高を計上しています。

LIXIL グローバルサイト: <https://www.lixil.com/jp/>

LIXIL Facebook（グローバル向け）: <https://ja-jp.facebook.com/lixilglobal/>

LIXIL Facebook（日本国内向け）: <https://www.facebook.com/lixilcorporation>