

JOYO BANK NEWS LETTER

2025年10月6日

リアルタイム音声認識アプリ「YYSystem」の導入について ～会話を字幕化・翻訳 窓口サービスのアクセシビリティを向上～

常陽銀行（頭取 秋野 哲也）は、このたび、株式会社アイシン（代表取締役社長 吉田 守孝）が開発したリアルタイム音声認識アプリ「YYSystem（ワイワイシステム）」を導入しますので、下記のとおりお知らせします。

本システムは、会話の音声を実時間で字幕化・翻訳し、スマートフォンや透明ディスプレイに表示することができるシステムです。これにより、耳が聞こえない方や聞こえにくい方、また外国人のお客さまとも円滑なコミュニケーションが可能となります。

当行は、今後も、すべてのお客さまが安心して快適にご利用いただける銀行を目指し、多様なニーズにお応えするサービスの提供に努めてまいります。

記

【概要】

導入製品	音声認識システム「YYSystem」
導入日	2025年10月6日（月）
導入店舗	① 透明ディスプレイを使用した導入（画像①） 本店営業部、日立支店、研究学園都市支店 ② 業務用スマートフォンを使用した導入（画像②） 全店
内容	<ul style="list-style-type: none">・会話の音声を実時間で翻訳・字幕化し、ディスプレイやスマートフォンに表示することで、聴覚に障がいのあるお客さまや、聴覚に不安のあるご高齢のお客さまと、視覚による円滑なコミュニケーションが可能となります。・自動翻訳は、日本語・英語・中国語・韓国語など、31言語に対応しており、さまざまな国のお客さまとコミュニケーションを取ることができます。

①



②



<ご参考>

常陽銀行では、店舗設備や備品の改善・拡充および職員への研修などによる意識の醸成を通じて、全てのお客さまに安心してご来店いただける店舗づくりを目指しています。

[主な取り組み]

内容		ご高齢の方	障がいのある方	外国人の方
店舗設備	【本件】リアルタイム音声認識アプリ	●	●	●
	手話通訳リレーサービス (聴覚や発話に困難があるお客さまが、ビデオ通話を使って通訳オペレーターと手話または筆談でやりとりできるサービス。通帳、印鑑、キャッシュカードの紛失や盗難のお問い合わせに対応)		●	
	「コミュニケーションボード」の設置 (話し言葉によるコミュニケーションが難しいお客さまと対応する際、お互いにイラストを指差すことで自分の意思を伝達しあうボード)		●	●
	「視覚障がい者対応ATM」の設置(有人店舗)		●	
	「点字ブロック」の敷設*		●	
	「耳マーク表示板」の設置	●	●	
	「筆談ボード」の設置	●	●	
	「助聴器」の設置 (耳にあてると音声が大きく聞こえる機器)	●	●	
	「老眼鏡」の設置	●		
	「杖ホルダー」の設置	●	●	
	優先駐車場「おもしろい駐車場」の設置 (車いすをご利用のお客さまなどに優先的に駐車いただける駐車場)	●	●	
	「店舗入口までのスロープ」の設置	●	●	
	「多目的トイレ」の設置*	●	●	
	「車いす」の設置 (庁舎内店舗・店舗内店舗を除く)	●	●	
	「ほじょ犬ステッカー」の設置		●	
ロビー内「優先席」の設置	●	●		
事務サービス	「行員代筆」の取扱い (目や手の不自由なお客さまなど自筆困難な場合)	●	●	
	「行員代読」の取扱い (目の不自由なお客さまの場合)		●	
	「点字文書作成サービス」の実施 (お取引明細や定期預金の満期通知等を点字で作成し通知する)		●	
	窓口での振込手数料の引き下げ (ATMのご利用が困難なお客さまに対する振込手数料を、ATMを利用した場合の手数料と同額に引き下げる)		●	
職員の教育等	「Jハートマニュアル」の制定 (配慮が必要なお客さまへの合理的配慮の具体例などを示した職員向けのマニュアル)	●	●	
	「サービス介助士」の配置	●	●	
	「認知症サポーター」の配置	●		

*一部の営業店に限られている取り組みも含まれます。