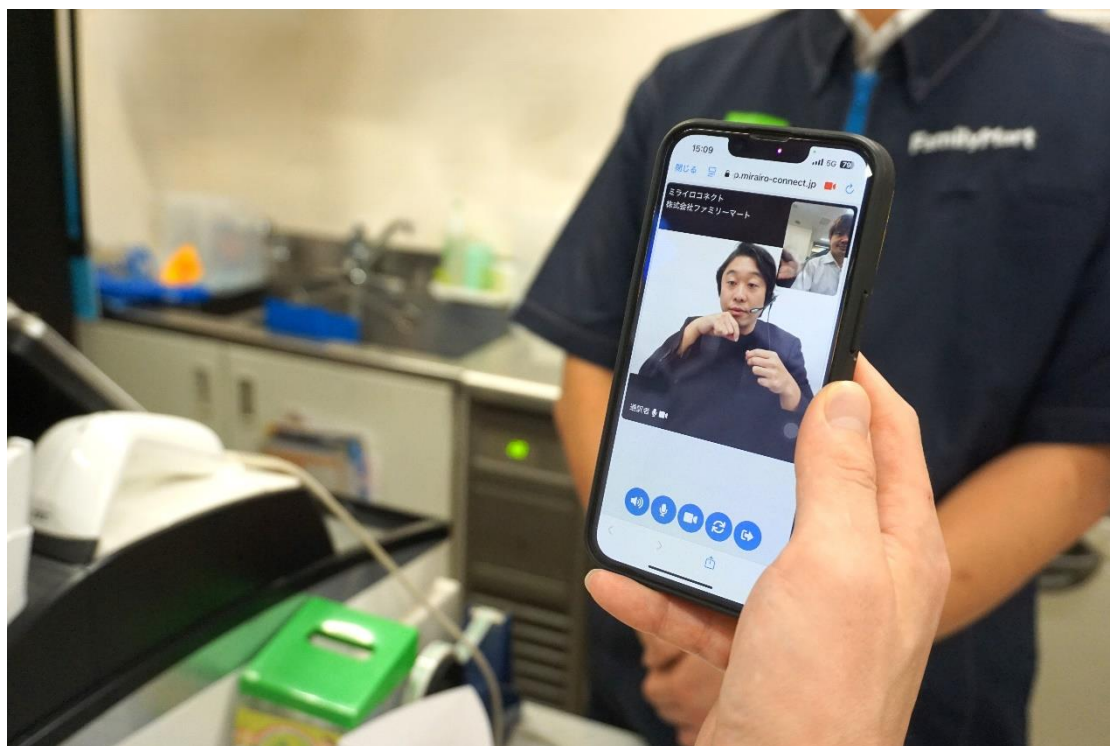


コンビニ業界初！オンライン手話通訳サービス 「デフリンピック」会場近隣店舗で導入

～手話による円滑なコミュニケーションで誰もが安心して利用しやすい店舗へ～

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：細見研介、以下「ファミリーマート」）は、すべてのお客さまに安心してご利用いただける店舗を目指す取り組みの一環として、株式会社ミライロ（本社：大阪市淀川区、代表取締役社長：垣内俊哉、以下「ミライロ」）と連携し、2025 年 11 月に東京で開催される「デフリンピック」に向けて、2025 年 11 月 4 日（火）から 11 月 30 日（日）までの期間、会場周辺のファミリーマート 48 店舗にて、ミライロが提供する「ミライロ・コネクトオンライン手話通訳サービス」を導入することをお知らせいたします。本取り組みは、コンビニエンスストア業界初の試みとなります。



オンライン手話通訳サービス画像

■導入の背景と目的

ファミリーマートでは、聴覚や言語に障がいのある方が店舗に来店の際、お買い物をサポートする取り組みとしてレジカウンターに指差しシートとコミュニケーションボードを 2022 年より設置し、全国に拡大する取り組みを推進してきました。

2025 年 11 月に東京で開催される「デフリンピック」は、社会全体で多様性への理解を深め、コミュニケーシ

ンのあり方を見つめ直す、またとない機会です。私たちはこのきっかけを、課題解決に向けた大きな一歩を踏み出す好機と捉え、すべてのお客さまがより安心して快適にお買い物できる店舗づくりを目指し、ミライロと連携し、「デフリンピック」の開催期間中に本サービスの導入を決定いたしました。

■ミライロが提供する「オンライン手話通訳サービス」の仕組み

本サービスは、特別なアプリのインストールを必要とせず、お客さまご自身のスマートフォン等の端末で店舗に設置された二次元コードを読み込むだけで、ブラウザを通じて手話通訳者に繋げることが可能なサービスです。手話通訳者を介して、お客さまは手話で、ストアスタッフは音声で、リアルタイムかつ円滑なコミュニケーションが可能となります。



「オンライン手話通訳サービス」の仕組み

<サービス利用の流れ>

- ①お客さまが店内に設置された POP の二次元コードをスマートフォン等で読み取る。
- ②表示された画面にお名前もしくは店舗名を入力し、呼び出しボタンをタップ。
- ③手話通訳者に繋がり、通訳が開始。

■導入店舗ストアスタッフへの事前勉強会の詳細

導入店舗のストアスタッフのサポートスキル向上のため、挨拶を中心とした手話講習会や動画マニュアルの配信といった研修を実施しました。この研修プログラムは、手話検定の資格を持つ社員が監修しており、全ストアスタッフが自己学習を通じてサポートスキルを向上させ、店舗全体のサービス品質の均一化と向上を目指します。



事前勉強会の様子



手話動画の様子

■全店へのユニバーサルマナーBOOK 配信

ファミリーマートでは、今回の取り組みに先立ち、全てのお客さまに安心してご利用いただける店舗を目指すためミライロが開発した「ユニバーサルマナーBOOK」を全店に配信しています。このマニュアルは、高齢者、障がいのある方、外国人、妊婦など、様々なお客さまの状態やニーズを理解し、一人ひとりに向けた対応ができるようになることを目的としております。全ストアスタッフがユニバーサルマナーの基本を学ぶことで、店舗全体の接客品質向上に繋がってまいります。



ユニバーサルマナーBOOK

■株式会社ミライロ 代表取締役社長 垣内 俊哉氏 コメント

2024 年の改正障害者差別解消法の施行により、民間企業にも障がい者への合理的配慮の提供が努力義務から法的義務化されました。同時に、「合理的配慮の提供」の基礎となる「環境の整備」が重点項目となりました。さらに「デフリンピック」開催と手話施策推進法の施行が重なるタイミングで、ファミリーマートがコンビニエンスストア業界初となるオンライン手話通訳サービスを導入したことは、多くの聴覚障がい者の安心につながると思います。

「単なる小売店」ではなく「インフラ」としての顔を持つコンビニエンスストアでは、商品の購入だけではなく、「チケットの発券や ATM の利用時の操作方法」などストアスタッフとの様々なコミュニケーションが発生します。それを筆談や指差しシートやコミュニケーションボードだけではなく、“きこえない・きこえにくい人等”にとっての第一言語である手話でストアスタッフとのコミュニケーションを叶えられることは、ファミリーマートが選ばれる理由にもなり得る取り組みです。

当社は引き続きファミリーマートの、多様なお客さまに安心してご利用いただける店舗を目指す取り組みに伴走してまいります。



株式会社ミライロ 垣内 俊哉氏

■一般財団法人全日本ろうあ連盟 本部事務所長 山根 昭治氏コメント

「デフリンピック」を契機に身近なコンビニで遠隔手話サービスが提供されることは、手話言語を第一言語として
いる“きこえない・きこえにくい人等”が円滑なコミュニケーションを図るにあたって喜ばしいことです。「デフリンピック」
では誰もが安心して暮らせる共生社会の実現をめざしており、指差しシートやコミュニケーションボードも含め、こ
の取り組みがきこえない・きこえにくい人等や手話言語への理解促進につながることを期待しています。

【オンライン手話通訳サービス実施概要】

期間：2025年11月4日（火）～2025年11月30日（日）

【実施店舗：デフリンピック会場周辺のファミリーマート 48 店舗】

会場	周辺店舗
① 東京体育館	メトロ外苑前店、日本青年館店、神宮スタジアム通り店 伊藤忠ビル店、明治神宮外苑店／S店、外苑南青山二丁目店 新宿信濃町店、北青山二丁目店、神宮前三丁目店、慶應義塾大学病院店
② 駒沢オリンピック公園総合運動場	駒沢一丁目店、駒沢二丁目店、駒沢大学駅西口店、駒沢自由通り店、駒沢大学駅前店
③ 大田区総合体育館	大田梅屋敷店、蒲田東口中央通り店、蒲田駅前店、大田梅屋敷駅前店 南蒲田店、蒲田駅北店、サンズ京急蒲田駅西口店
④ 大森ふるさとの浜辺公園	大田大森中一丁目店、大田大森東二丁目店、大森産業道路店、平和島旧東海道店
⑤ 日比谷公園・日比谷エリア	有楽町駅前店、内幸町富国生命ビル店、日比谷シャンテ前店
⑥ 有明テニスの森	有明フロンティア店
⑦ 東京アクアティクスセンター	サクマ新木場駅店、潮見駅南店、潮見一丁目店、辰巳一丁目店
⑧ 石洲ゴルフリンクス	新木場一丁目店、ポートストア石洲店
⑨ 東京武道館	綾瀬駅東口店、足立綾瀬西口店、足立綾瀬三丁目店、綾瀬西口店
⑩ 味の素ナショナルトレーニングセンター・イースト	板橋本町駅北店
⑪ 京王アリーナTOKYO	府中紅葉丘店
⑫ 府中市立総合体育館	府中駅南口店、是政五丁目店
⑬ 日本サイクルスポーツセンター	修善寺駅北口店、宇佐美桜田店
⑭ Jヴィレッジ	Jヴィレッジ前店
⑮ 国立オリンピック記念青少年総合センター スポーツ棟	参宮橋駅前店

内容：ミライロ提供のオンライン手話通訳サービス導入

サービス提供時間：全日 9:00～18:00

〈ご参考〉

◆ファミペイに“耳マーク”ボタンを新たに追加「コミュニケーション支援ツール（ボード）」の使いやすさを向上

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2024/20240226_01.html

◆聴覚・言語障がいのある方や高齢者をサポートするコミュニケーション支援ツールの設置について

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2023/20230404_01.html

◆広げる、広がる「あいサポート運動」

<https://www.family.co.jp/sustainability/with-sustainability/202403ws.html>

◆サステナサイトでアクセシビリティ機能を強化について

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2023/20230731_01.html

◆誰にとっても、利用しやすい店舗を目指した取り組み

https://www.family.co.jp/sustainability/with-sustainability/universal_s24.html

◆ファミリーマート創立 40 周年にちなんだ「40 のいいこと!？」株式会社ミライロへの情報提供とデジタル障がい者

手帳「ミライロ ID」でのクーポン配信を開始

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2021/20210405_02.html

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上