

2023年1月13日  
損害保険ジャパン株式会社  
株式会社プライムアシスタンス

## 視覚に障がいのある方向けの遠隔サポートサービス「アイコサポート」の 食品スーパーにおける買い物サポートの実証実験の実施

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）と株式会社プライムアシスタンス（代表取締役社長：大木 雅人、以下「プライムアシスタンス」）は、2023年1月12日に、視覚に障がいのある方向けの遠隔サポートサービス「アイコサポート」の食品スーパーにおける買い物サポートの実証実験を、株式会社万代（代表取締役社長：阿部 秀行、以下「万代」）の展開する食品スーパーで実施しました。

### 1. 実証実験の背景

プライムアシスタンスは、視覚に障がいのある方向けの遠隔サポートサービス「アイコサポート」を2021年12月より運営しています。これまでは視覚に障がいのある方が個人で加入するプランのみの提供でしたが、今後は、企業や自治体が顧客や住民に対するサービスとして、「アイコサポート」を提供するプランの展開を2023年2月より予定しています。

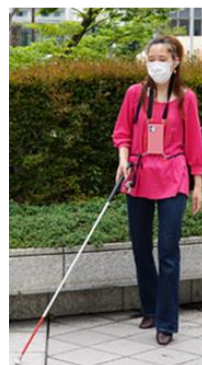
今回の実証実験では、日常生活を送る上で一般的な買物行動を対象として、視覚に障がいのある方に万代の実店舗で「アイコサポート」を体験していただくことで、「アイコサポート」の有用性や、万代の提供サービス（店舗レイアウト、陳列、商品表示など）を検証のうえ課題と対策を洗い出し、視覚に障がいのある方がより快適に買い物ができる環境整備や、視覚に障がいのある方のQOL向上を目指します。

### 2. 「アイコサポート」について

スマートフォンの映像を通じて、専門のオペレーターが視覚情報をお伝えするサービスです。タイムリーに視覚情報を得ることにより、生活面での利便性を高め、お客さまがいつでも気軽に安心して行動できることを目指しています。位置情報と映像を、遠隔にいるオペレーターが確認してご案内します。

なお、安心してご利用いただくために、コールセンターは厳格な個人情報管理のもとで運営され、専門の研修を受けたオペレーターが対応します。

カメラ映像とGPS情報などから  
視覚情報をお知らせ



専門のオペレーターが  
視覚障がい者の方の  
「今、見たい、知りたい」  
をサポートします。



詳細は以下 URL からご覧ください。  
<https://eyecosupport.prime-as.co.jp/>

QR コード



### 3. 実証実験の概要

本実証では、アイコサポートの食品スーパーでの利用について、以下の内容を検証しました。

|       |  |
|-------|--|
| 日時    | 2023年1月12日(木)  |
| 検証場所  | スーパー万代 鶴見今津店 (大阪市鶴見区今津中2丁目5-38)<br><a href="http://sasp.mapion.co.jp/b/mandai/info/52/">http://sasp.mapion.co.jp/b/mandai/info/52/</a>   |
| 実施概要  | <ul style="list-style-type: none"><li>・事前に選定したモニター(視覚に障がいのある方)による「アイコサポート」を利用した、スーパー万代の店舗での買物体験。</li><li>・一連のサービス利用を通じての課題抽出。また、実証実験完了後に、有用性を調査するアンケートの実施。</li></ul> <p>モニターは視覚に障害のある方のための総合福祉施設である、社会福祉法人日本ライighthouseのご協力により選定しています。</p> |
| 検証内容  | <ul style="list-style-type: none"><li>・プライムアシスタンスの提供する「アイコサポート」の食品スーパーにおける有用性の確認</li><li>・万代の運営する食品スーパーのサービス(店舗レイアウト、陳列、商品表示など)について、視覚に障がいのある方の利便性の確認</li></ul>  |
| 各社の役割 | <ul style="list-style-type: none"><li>・万代<br/>本実証実験における買物環境(実店舗)の提供</li><li>・損保ジャパン<br/>本実証実験のリスクアセスメント<br/>安心・安全な消費者行動を支援する保険・サービスの検討</li><li>・プライムアシスタンス<br/>「アイコサポート」の提供<br/>「アイコサポート」利用にともなう有用性の検証</li></ul>                           |

### 4. 実証実験の結果

4名のモニターの方にアイコサポートをご利用いただき、「店舗の近くから店舗入口までの移動」「陳列されている商品の種類、値段、賞味期限などを確認しながらの買物」や「精算レジまでのご案内」などを体験いただきました。

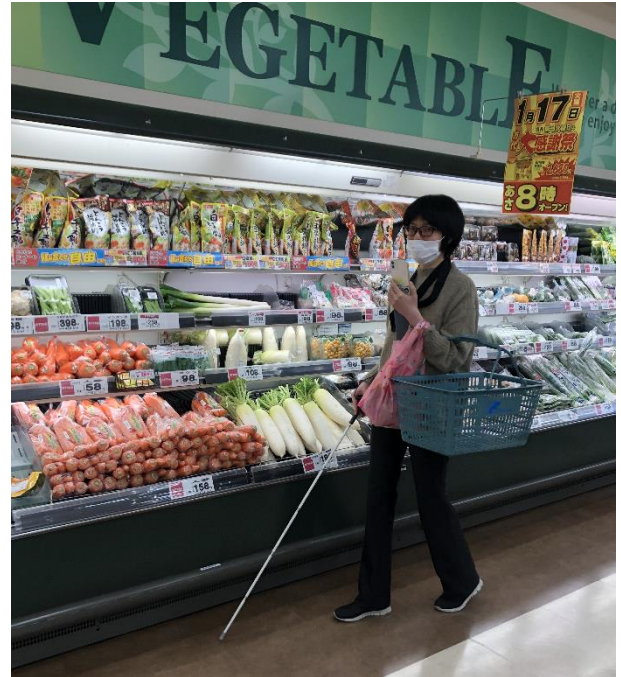
モニターの方からは「商品を自由に選択できることにより、これまで苦痛だった買物が楽しみに変わった」などのお声をいただくとともに、実施のアンケートでは全員の方から「アイコサポートによりスーパーでの買物の利便性が向上した」と回答いただくなど、「アイコサポート」の食品スーパーにおける有用性を確認することができました。



## 5. 今後について

これまで「アイコサポート」は個人が加入するプランのみの提供でしたが、今後は、企業や自治体が加入者となって顧客や住民に対して「アイコサポート」を提供するプランを通じて、社会全体で普遍的に視覚に障がいのある方に対して「声の視覚情報」という選択肢を提供するエコシステムの構築を目指します。視覚に障がいのある方の行動範囲や選択肢の拡大、就労などの社会参画のサポートに繋げ、「安心・安全・健康のテーマパーク」により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する」というSOMPOのパーパス実現に向けて取り組んでいきます。

### 【参考】実証実験の様相



以上