

2022年6月1日
東武鉄道株式会社
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 鉄道施設内における実証実験を開始

東武鉄道株式会社（本社：東京都墨田区、以下「東武鉄道」）、損害保険ジャパン株式会社（本社：東京都新宿区、以下「損保ジャパン」）および株式会社プライムアシスタンス（本社：東京都中野区、以下「プライムアシスタンス」）は、2022年6月からプライムアシスタンスが運営する視覚に障がいのある方向け遠隔サポートサービス「アイコサポート」の鉄道施設内でのサービス提供に向けた実証実験を開始します。

「アイコサポート」とは、スマートフォンからの映像をもとに、オペレーターから視覚情報をお伝えるサービスで、この実証実験では、商業施設等の既存のサービス対象に加え、駅のプラットフォーム上までを対象として拡大し、安全面のほか、通信状況や騒音など予想される問題点等を明確にし、実用段階で視覚に障がいのある方が鉄道を安心してご利用いただけるサービスの構築・提供を目指します。

概要は【別紙】のとおりです。

※「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。

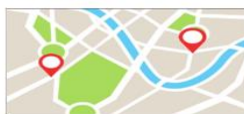
安心してご利用いただくために、コールセンターは厳格な個人情報管理のもとで運営され、専門の研修を受けたオペレーターが対応します。

詳細は以下 URL からご覧ください。

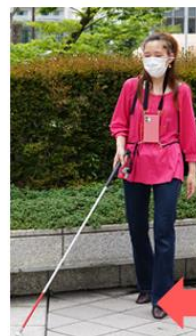
<https://eyecosupport.prime-as.co.jp/>



機能1. GPS位置情報を取得



機能2. スマホのカメラ映像から視覚情報をお知らせ



専門のオペレーターが
あなたの
「今、見たい、知りたい」
をサポートします



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」の実証実験概要

1. 実施期間

2022年6月～2023年1月

上記期間中に、スポット検証を複数回行います。

2. 実施場所

鉄道および駅に併設する商業施設（東武鉄道 東上線 和光市駅・志木駅 など）

3. 主な検証項目

- (1) 視覚に障がいのある方の利用シーン毎の安全性、利便性
- (2) オペレーターの案内方法およびリスク
- (3) 「アイコサポート」利用中の駅係員の対応方法
- (4) 視覚に障がいのある方以外の駅利用者への配慮
- (5) 通信状況や騒音などの利用環境
- (6) 視覚に障がいのある方向けサポートツールとしての社会的認知

4. 各社の役割

社名	役割
東武鉄道	・実証実験環境の提供 ・駅構内での「アイコサポート」の利用に伴う安全性・利便性の検証
損保ジャパン	・リスクアセスメントの実施 ・サービス実用化に向けた支援
プライムアシスタンス	・遠隔サポートサービス「アイコサポート」の提供

以上