

# CLARTE

Vol.10

「クラルテ」はフランス語で「光り輝く」の意味。  
NTTクラルティは障がいのある人もない人も  
「光り輝く」社会をめざして障がい理解と  
障がい者雇用を推進しています。

## インタビュー

OriHime-Dパイロット

伊藤祐子



## インタビュー

OriHime-Dパイロット

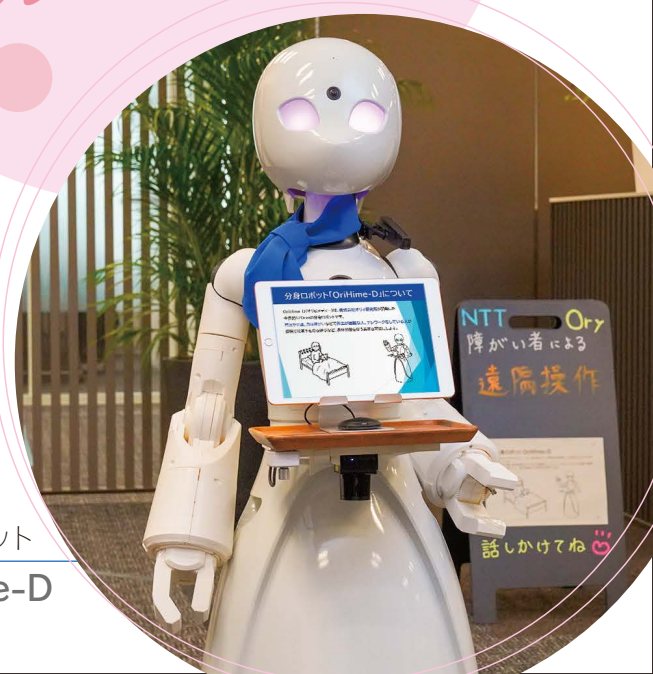
小川菜津



Interview

分身ロボット

OriHime-D







## 決められた人だけでなく、 より多くの人たちとつながれるのが OriHime-Dの強み。意欲と能力が あれば誰もが働ける未来を願って

周囲のすべての人たちへの感謝を胸に  
パイロット業務を続けたい。  
OriHime-Dパイロットとして活躍する  
伊藤祐子さんにお話をうかがいました。

OriHime-Dパイロット  
伊藤祐子

NTTクラリティ株式会社営業部所属。愛知県在住。2017年オリイ研究所が行った実証実験DAWNカフェパイロットの参加実績を見込まれて、2020年、NTTクラリティへ入社。現在、NTT本社の受付でOriHime-Dパイロットとして活躍中。

### お客様の緊張をほぐすのが パイロットとしての使命

—OriHime-Dパイロットになった経緯をお聞かせ  
ください。

交通事故で脊髄を損傷して車いす生活になり、その後結婚、子育てを経ましたが、子供たちも高校、大学に進学したので仕事を再開したいと考えていました。そんなときOriHime-Dを知り、車いすでは難しかったカフェの配膳等が私にもできるかもしれないと思って、2017年に「分身ロボットカフェDAWN」の実証実験に応募し、パイロットとして参加したのです。OriHime-Dで接客や配膳をし、お客様のテーブルと一緒に会話する中で、社会や人とつながることはこんなにも楽しく有意義なことだと、あらためて実感しました。その後、オリイ研究所の紹介で、OriHime-DパイロットとしてNTT本社の受付業務に就くことになり、2020年2月にトライアルを始めました。カフェと違い、ビジネスが目的のお客様なので、やはり大企業の受付は緊張感がすごい、と驚いたのを覚えています。

—実際にパイロットになってみて、感じたことを教えてください。

パイロットの私がすべきことは、お客様の会議前の

緊張を解きほぐす、いわゆるアイスブレイクの一端を担うことだと思いました。お客様のお仕事が最優先なのは当然ですが、お客様に笑顔になっていただくために、インフォメーション(OriHime-Dに掲示するパイロットの自己紹介)を季節ごとに作り替えたり、英文で作成したり、話術の本を読んで勉強したりしています。

現在の仕事は、OriHime-Dを遠隔操作して、NTT本社に来社されたお客様を受付から会議室や応接室にご案内することが中心です。そのほかに業務報告や実績グラフ作成などの事務処理、ほかのパイロットへのフォローやサポートなど、すべて愛知県の自宅からリモートで行っています。

### 共に仕事をする中で 親友と呼べる仲間もできた

—パイロットをしていて楽しいこと、難しいことを教えてください。

先日、チーフパイロットを拝命しました。在宅勤務でも実績を評価してもらえたということは感謝していますし、私自身の誇りでもあります。また、お客様に「商談に花が咲きそう」「ありがとう」と笑顔で声をかけていただくと、私も自然に笑顔になり、やりがいのある充実した仕事だと感じます。一方、勤務中はテレ

ビを消したり、静かにしたりと、主人や息子たち、それに私がPCを開いている間はおとなしく、閉じた瞬間、盛大に尻尾を振り抱きついてくる愛犬たちにも何かと協力してもらっています。特に仕事に対して理解し協力してくれている母には感謝しかありません。

体制面では、NTTダイバーシティ推進室からOSC(Office Service Center)への連絡網を作っていただき、不具合の発生時も不安なく対処できます。OSCや受付、警備の皆さんとは、ときには一緒に悩んだり笑ったり、とても楽しく働いています。このほか、体調不良時などに備え、サポートパイロットとしてNTTクラリティの同僚5名が加わってくれていて、今では親友と呼べる大切な仲間もできました。いつか直接お会いしてお話したいですね。

—OriHimeでこんなことができたらとか、叶えたい夢はありますか？

特別養護老人ホームに勤務した経験から、OriHimeは高齢者や障がい者の話し相手としても活躍できると思います。また以前、愛知県内の中学・高校、特別支援学校にOriHimeのパンフレットを持参して、けがや病気、障がい、登校拒否など事情がある生徒の授業参加への活用に向けて、先生方に説明したこともあります。最近、県内の学校で不登校の生徒にOriHimeを使った授業参加の取り組みが始まったそうです。また、私自身の経験上、一番の願いとしては子供の授業参観にOriHimeを活用できたらよかったなど。子供の学年が上がるにつれ教室が上階になり、車いすでは上がれず断念したことが多かったのです。いつの日か

OriHimeを通して孫の授業参観もしたいです(笑)。

未来のアイデアとしては、まだ空想ですが、OriHimeドローンで空を飛びたい、OriHimeでアイドルと一緒に踊りたい、OriHime漫才でM-1に出たい……夢はどこまでも広がります。現在、漫才の相方を募集中です(笑)。

同じリモートワークでも、テレビ電話やリモート会議と違い、決められた人だけでなく、より多くの人たちとつながりを持てるのがOriHimeの強みです。また、OriHimeを通してお会いした皆さんに直接会いたいと思ったり、実際にその場に行ってみたいと思ったり、と外出意欲にもつながります。今後、OriHimeが重度障がい者や外出困難者、あるいは高齢者にとっての「生きるためのテクノロジー」として、意欲と能力さえあれば誰もが働ける未来の実現につながるよう願っています。



### OriHime-D(オリヒメディー)って？

OriHimeは、株式会社オリイ研究所が開発した遠隔操作型分身ロボット。OriHime-Dは、接客や運搬、案内など、身体労働が可能。身長(全高)約120cmのボディにはOriHimeと同様にカメラ、マイク、スピーカーが搭載され、パイロット※がインターネット経由で操作する。操作方法はシンプルに整理され、マウスのほかトラックボール、視線などでの操作も容易なため、重度の身体障がい者でも業務に就くことができる。前進、後退、旋回のほか、簡単なものを運ぶことも可能。2021年にオリイ研究所によって東京・日本橋にオープンした常設実験店「分身ロボットカフェDAWN ver.β」には、NTTも協賛し、共同実証実験に参加している。そこでは、誰もがOriHime-Dに会うことができる。

※OriHime-Dを操作する人を「パイロット」と呼ぶ。



## OriHime-Dパイロットという 仕事に出会えて、前向きに生きる 気持ちを取り戻せた

外出が困難でも、遠隔で働いている人たちがいる。  
そんな姿を知ること、自分も勇気づけられる。  
OriHime-Dパイロットとして活躍する  
小川菜津さんにお話をうかがいました。

OriHime-Dパイロット  
おがわ なつ  
**小川菜津**

NTTクラリティ株式会社営業部所属。千葉県在住。2021年、NTTクラリティへ入社。前職の助産師という命を預かる現場で培ったコミュニケーション力を活かして、現在、NTT本社の受付でOriHime-Dパイロットとして活躍中。

### OriHime-Dと出会って 「これだ!」と直感した

—OriHime-Dパイロットになった経緯をお聞かせください。

以前は助産師をしていましたが、4年ほど前から病気のため徐々に仕事が難しくなっていました。この先どうなるのか不安になり、SNS等で情報を集めていたとき、難病の人からよくOriHimeの話題が発信されていたので、当時からOriHimeには興味を持っていました。その頃は障がい者雇用の事務職に就いていましたが、通勤だけで疲労困憊になってしまうなど身体の負担が大きく、この先どうしたらいいか悩んでいた時期でした。そこで、以前からお世話になっていたハローワークの相談員さんに相談したところ、在宅勤務が可能な求人をいくつか紹介され、その中にNTTクラリティで募集していたOriHime-Dパイロットの仕事があったのです。まさかこのタイミングでこの仕事に出会えるとは思ってもいなかったのですが、自分の人生に訪れた「運命」だと感じました。相談員さんは、遠方の面接会場への移動もサポートしてくださり、いくら感謝してもきれません。さまざまな周囲の皆さんの支えで、自分が今ここにいられると思っています。

—実際にパイロットになってみて、感じたことを教えてください。

体調が悪くなってから確定診断が出るまでの約2年間は仕事ができず、部屋で一人きりで誰とも話さずに過ごす日が多くなって、病気への不安が増すばかりでした。でもパイロットになってからは、画面越しではあってもお客様や現場で働く皆さん、また職場の上司や同僚とも交流できるようになり、社会にかかわっている充実感があります。「OriHime-Dのおかげで、やっと社会とつながることができた」と、ほっとすると同時に人生に対しても前向きになりました。

現在の主な仕事は、自宅からOriHime-Dを遠隔操作して、NTT本社に来社されたお客様を受付から会議室や応接室にご案内することです。そのほかに事務作業やアンケート集計なども行っています。また平日に通院が必要な場合は、サポートパイロットの皆さんにもフォローしてもらえるので、安心して病院に行くことができます。

### ゆくゆくは助産師の資格を リモートで活かしてみたい

—パイロットをしていて楽しいこと、難しいことを教えてください。

今はまだ、OriHime-DをAIロボットだと思っている

お客様も多くて、人間が相手と分かると驚かれます。そこで興味を持っていただいて、会話のやり取りが生まれると本当に楽しいですし、この仕事をしてよかったと思います。特に、ロボットではなく「一人の人間」として接していただけたときが一番うれしいですね。操作自体はとても簡単ですぐに慣れましたが、会って話すと簡単な会話でも、OriHime-Dを通すと緊張してしまい、慣れるまでに少し時間がかかりました。また、ボディランゲージが通じにくいので、そこを補うのが腕の見せ所です(笑)。

今後、病気の進行によって、ろれつが回りにくくなったり、手の細かい動作が難しくなったりするかもしれませんが、でも、仕事を続けるためにリハビリを頑張り、仕事をすること自体もリハビリにつながると思うので、その意味でも、仕事を続けることはこれからの自分の人生には必要不可欠だと思っています。

—今後、OriHimeでこんなことができたらとか、叶えたい夢はありますか？

助産師の資格と経験を活かし、OriHimeを使って母見学級や両親学級ができたらと思っています。また、産婦人科に来院した際、医師や看護師にはちょっと伝えにくい相談ごとや愚痴のようなことでも、OriHimeならいい聞き役になれると思います。特に妊娠中は、体は健康なのに絶対安静で長期入院になるケースも多いのですが、看護師は忙しくてゆっくりと話をする時間がありません。そんなとき、病棟にOriHimeがいれば、つらい

思いをしている妊婦さんの心の支えになれると思います。私も入院中、誰かに話を聞いてもらうことの心強さを実感したので、OriHimeが妊婦さんたちの力になれば素晴らしいと思います。ほかにも、面会に制約の多い新生児ICUにOriHimeがいれば家族が赤ちゃんの顔を見る機会も増やせそうですし、赤ちゃんにお母さんの声を聞かせてあげて安心してもらうこともできるかもしれません。

OriHimeのおかげで、外出が困難でも遠隔で働けて孤独にならずにすみますし、どんな状況でも人間が本来持つコミュニケーション能力を活かして仕事ができるのが、OriHimeの素晴らしいところです。私自身、病気が進行しても働き続けているパイロットの皆さんにはとても勇気づけられます。今後ずっと仕事を続け、社会とつながっていければと思っています。



### 誰もが社会参加できる未来の実現、NTTの技術がそれをサポートします

NTTグループは、昨年、「NTTグループサステナビリティ憲章」を制定し、Diversity&Inclusionの推進を通じて、人々の「Well-being(幸せ)」の最大化に向けて取り組むことを宣言しています。社員一人ひとりが、障がいのある・なしに関わらず、ありのまま安心して働ける職場づくりは、こうした取り組みの一環です。

今回の取り組みでは、伊藤さんや小川さんのような「OriHime-D」のパイロットの皆さんが、遠隔から本社の受付業務をサポートすることで、障がいのある社員の就業機会の拡大と、受付業務における感染リスクの低減を両立することができました。

将来的には、大容量・低遅延の通信を実現するIOWN※を導入して、タイムラグが少なく、より自然なロボットの遠隔操作が可能になるとともに、適用できる業務の幅が広がることを期待しています。

NTTグループは、これからも持続可能な社会の実現をめざして、高い倫理観を持って最先端の技術・イノベーションを追求し、企業としての成長と社会課題の解決の同時実現を図っていきます。

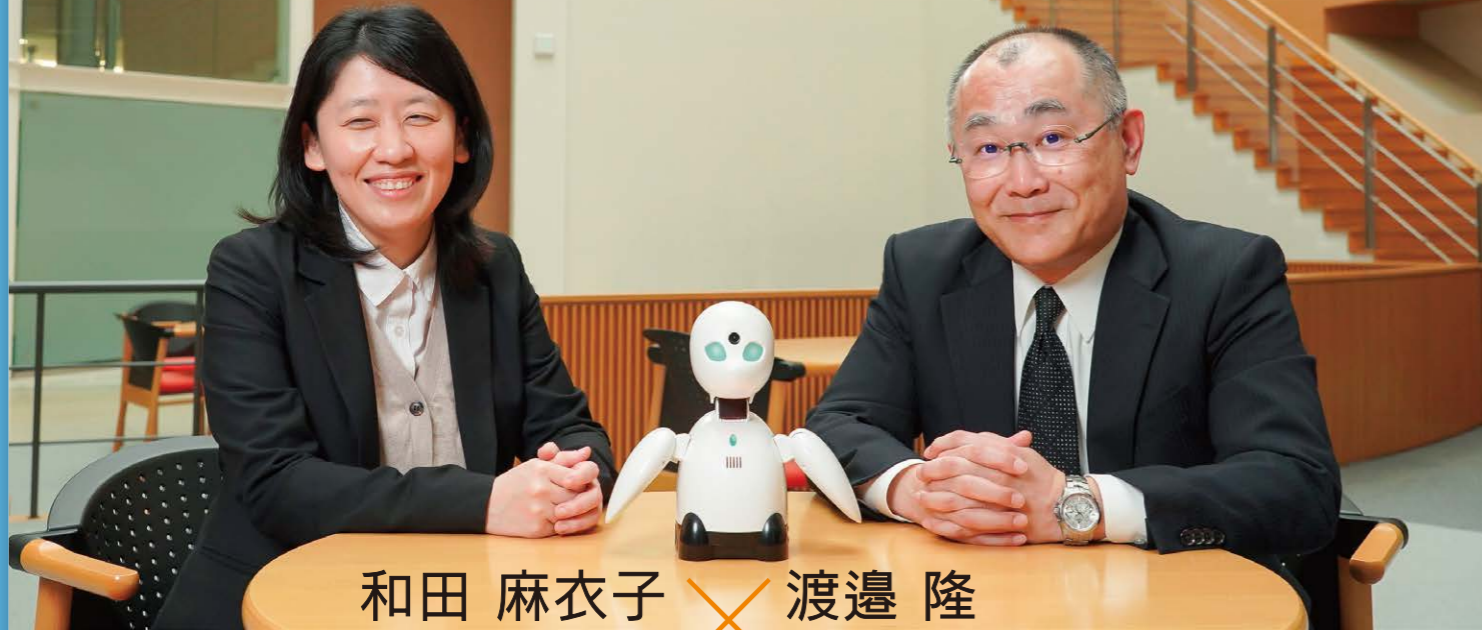
※IOWN:光を中心とした革新的技術を活用し、低消費電力・大容量・低遅延の通信を実現する構想



日本電信電話株式会社  
代表取締役社長 社長執行役員  
澤田 純氏 (取材時時点)



# 一人ひとりにしっかり向き合い、 安心して働き続ける環境をサポートする



和田 麻衣子 × 渡邊 隆

営業部営業担当 課長代理 / 営業部営業担当 主任 精神保健福祉士 (PSW) 特定社会保険労務士

障がいのある人や、共に働く人のための相談窓口業務。

最近では精神障がい、発達障がいへの対応が増えつつある。社会で活躍する障がい者が自分らしく働き続けられるよう支援する和田麻衣子課長代理と渡邊隆主任にお話をうかがいました。

## 育ってきた環境や考え方に向き合って 一人ひとりに必要なアドバイスを

— 相談窓口業務について教えてください。

**渡邊** NTTグループ各社の障がい者雇用について、相談対応を行っています。障がい者本人のほか、同僚や上司、人事担当者などから電話やメール、対面で相談を受けてアドバイスをします。最近では、身体障がいや知的障がいについては知識も対応方法も広まり、就労の場に定着してきました。代わって、2018年4月に雇用義務の対象に加わった、精神障がい(発達障がいを含む)に関する相談が増えてきました。この分野は、まだこの会社も手探りで、定着支援やナチュラルサポートといった言葉がようやく意識され始めた段階です。外見からは障がいがあることが分かりにくいので、当事者の思いがけない反応などに周囲が困惑することも多いようです。

**和田** 精神障がいや発達障がいの当事者は、少しでも前と違うことを言われると、「怒り」や「恐れ」につながり

やすい傾向があるので、障がい特性の正しい理解が大切です。まず、周囲が「当たり前」と考えないこと。例えば「仕事中は机に向かうのが当たり前」「時間通りに仕事するのが当たり前」などです。また、何か間違ったことをしたときでも「二度としないように」「やっちゃだめ」はNGワード。気をつけたいポイントです。

**渡邊** とはいえ、一定の傾向はあっても、やはり「人それぞれ」。精神障がいだからこう、発達障がいだからこうと決めつけないことです。

— NTTクラリティの強みは何でしょうか。

**渡邊** 当社には精神障がいの社員も多いので、本人の体調の悪いときや困りごとがあったときの支援について、情報の蓄積と共有がしやすいと思います。私自身も資格を取るときに勉強した知識を活かしながら対応しています。

**和田** 私自身、視覚に障がいがあり、サポートされる人の気持ちも分かるので、話しやすい雰囲気を作り言いにくいこともより深く話してもらえるよう心がけています。

NTTクラリティのよさは、例えば私のように視覚障がいがあっても、言葉で方向などを教えてもらえれば、車いすを押して一緒に進むことができます。そのように障がい者同士が自然に支え合う環境があることです。

## OriHimeを活用した OriHimeパイロットへの相談対応

— OriHimeパイロットの相談対応もされていると  
うかがいました。

**渡邊** オリイ研究所から依頼を受けて『分身ロボットカフェ DAWN ver. β』で働くOriHimeパイロットの相談対応をしています。この業務ではOriHimeを活用することもあります。相談対応には2種類あって、一つは健常者スタッフのフォローアップミーティングです。定期的にOriHimeパイロットをフォローするスタッフからの質問を受け付け、アドバイスしています。ミーティングを通じてノウハウを共有し、現場でのフォローに活かしていただいています。

**和田** もう一つは相談窓口です。予約制でOriHimeパイロット本人やスタッフからの個人的な相談を受け付けています。OriHimeパイロットの皆さんは、私たちの想像以上に仕事を楽しんでいて、いろいろな人とのコミュニケーションがうれしいと感じているようです。

**渡邊** 一方で、コミュニケーションに慎重な方が多い気もします。分身ロボットカフェのOriHimeパイロットは、障がいなどで外出が難しい方も多いため、仕事上でのコミュニケーションや関係作りにも慣れない方も少なくありません。そのため、自分はどううまくできているかと評価を気にしたり、スタッフに何か提案したいことがあって

も、こんなことを言っているのかと必要以上に不安になる方が多いようです。

**和田** そういう傾向を考慮した上で、OriHimeパイロットの仕事長く続けられるよう、必要なアドバイスをしています。

## リモートワークでは 障がい者自身からの発信が大切

— コロナ禍で、リモートでのサポートも増えている  
のではないのでしょうか。

**渡邊** 出社前提からリモートワークが増え、アドバイスのしかたも変わってきました。お互いに出社していれば、だいたいの様子が分かりますが、リモートワークだと画面越しで顔色も分かりにくいので、上司や同僚が障がい当事者の調子をつかむのが難しくなっています。体調を崩して働けなくなったら、自分も困るし会社も困る。だから「何かあったら多少苦手でも自分から伝えてください」とアドバイスしています。

**和田** 午前・午後一度はオンラインで様子を確認するとか、あえて週1日は出社日にするなど、工夫していただくこともあります。オンラインでの相談対応は、微妙なタイムラグや画面越しで表情が分かりにくいなどの制約もありますが、職場訪問の移動時間がゼロになるメリットは大きく、スケジュール調整もしやすくなりました。今後は、「第一報や調整、情報共有はオンラインで迅速に」、「本人との面接は現地でじっくり」というように使い分けられるようになるでしょうね。

**渡邊** 対面とオンライン、それぞれのよいところを活かしながら、一人ひとりとしっかり向き合っていきます。

## OriHime-Dはそこに「居る」ためのツールです

小型で据置型のOriHimeは、秘書や講演、会議などの頭脳労働が得意です。一方で、障がい者をはじめ、これまで働くのが難しかった人たちが、新たな一歩を踏み出しやすいように、カフェの配膳や接客、案内などの身体労働ができるテレワークの形をめざしたのがOriHime-Dです。ロボットというより「分身」として、操作するパイロット自身の「存在」を伝達し、そこに「居る」ためのツールとして——安心感と同時に、その人の存在が感じられるデザインを重視して開発しました。今後、通信環境が進歩すれば、相手が手を振った瞬間にすぐ手を振り返せるような、よりきめ細かで速いコミュニケーションが可能になります。その意味でも、IT・通信分野のリーディングカンパニーであるNTTグループとのコラボレーションに期待しています。



株式会社オリイ研究所  
共同創設者 代表取締役 CEO  
吉藤オリイ氏

# NTTクラリティの サステナビリティ活動体制

NTTクラリティは、2022年4月にサステナビリティ推進室を設置いたしました。  
これにより、NTTグループサステナビリティ憲章のもと3つのテーマに対し、  
9つのチャレンジと独自に30の重点活動項目を設け、  
NTTグループのダイバーシティ&インクルージョンに貢献するとともに、  
サステナブルな社会実現への貢献をめざして取り組んでいきます。



NTTクラリティのサステナビリティ活動については  
サステナビリティレポートをご覧ください。

(NTTクラリティ公式サイトよりご覧いただけます)

