**CLARTE Vol.10**

NTT**クラルティ広報誌［クラルテ］**

「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。

[P.2-P.3]

**＜インタビュー＞**

**OriHime-Dパイロット　伊藤祐子（いとう・ゆうこ）**

プロフィール

NTTクラルティ株式会社営業部所属。愛知県在住。2017年 オリィ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クラルティへ入社。現在、NTT本社の受付でOriHime-D パイロットとして活躍中。

**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。

**■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、お客様のテーブルで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、オリィ研究所の紹介で、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、ほかのパイロットヘ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クラルティの同僚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と。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。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。

**＜コラム＞**

**OriHime-D（オリヒメディー）って？**

　OriHimeは、株式会社オリィ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年にオリィ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。

[P.4-P.5]

**＜インタビュー＞**

**OriHime-Dパイロット　小川菜津（おがわ・なつ）**

プロフィール

NTTクラルティ株式会社営業部所属。千葉県在住。2021年、NTTクラルティへ入社。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で、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きていました。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クラル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、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、いくら感謝してもしきれません。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、社会にかかわれ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れました。

　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。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を使って母親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ますし、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。今後もずっと仕事を持ち続け、社会とつながっていければと思っています。

**＜寄稿＞**

**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）**

**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

[P.6-P.7]

**＜インタビュー＞**

**営業部営業担当 課長代理**

**和田　麻衣子**

**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**

**渡邉　隆**

**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**

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邉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。

**渡邉** 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、まだど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ため、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。

**渡邉** 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クラルティの強みは何でしょうか。

**渡邉** 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クラルティのよさは、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ね。

**■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。

**渡邉** オリィ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。

**渡邉** 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不慣れな方も少なくありません。そのため、自分は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い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パイロットの仕事を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でしょうか。

**渡邉** 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・午後に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」というように使い分けるようになるでしょうね。

**渡邉** 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。

**＜寄稿＞**

**株式会社オリィ研究所**

**共同創設者　代表取締役CEO**

**吉藤オリィ 氏**

**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。

[P.8]

**NTTクラルティのサステナビリティ活動体制**

NTTクラルティは、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グループサステナビリティ憲章＞**

theme

**「自然(地球)」との共生**

challenge

1.社会が脱炭素化している未来へ

2.資源が循環している未来へ

3.人と自然が寄り添う未来へ

theme

**「文化(集団・社会～国)」の共栄**

challenge

1.倫理規範の確立と共有

2.デジタルの力で新たな未来を

3.安全・安心でレジリエントな社会へ

theme

**「Well-being」の最大化**

challenge

1.人権尊重

2.ダイバーシティ＆インクルージョン

3.新しい働き方・職場づくり

NTTクラル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クラルティ公式サイトよりご覧いただけます）

**・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・**

**NTTクラルティ広報誌**　**CLARTE　Vol.10/2022年5月発行**

発行・編集：NTTクラルティ株式会社

東京都武蔵野市緑町3-9-11

CLARTEに関するご意見やご質問などございましたら、ぜひお寄せください。

https://www.ntt-claruty.co.jp/