



株式会社 NTT データ
第二金融事業本部
しんきん事業部
事業推進担当 課長

田中 菜津子 様

株式会社 NTT データ
第二金融事業本部
しんきん事業部
事業推進担当 部長

村木 智子 様

株式会社 NTT データ
第二金融事業本部
しんきん事業部
事業推進担当 課長

大河原 さよ子 様

Amazon Alexa Smart Propertiesを採用し、高齢者のインターフェースとして考え抜かれた「ボイスタ!」—高齢者施設や地域の見守りに、誰もが使えるプラットフォームを実現

デジタルを活用し、 業態の垣根を越えたプラットフォームで 社会課題を解決していく

大手ITサービス企業として、金融、公共、法人といった分野を中心に、基幹系システムや業務インフラの提供を行う株式会社NTTデータ（以下、NTTデータ）。システムやプラットフォーム構築の実績を重ね、お客様が抱える課題を数多く解決してきました。近年ではデジタル技術を活用して多くの業態を横断し、より多くの社会課題の解決へ力を注いでいます。第二金融事業本部 しんきん事業部 事業推進担当 部長の村木 智子氏は、「しんきん事業部では、これまで信用金庫向けに共同利用型のシステム構築などを行ってきました。この知見を活かして業態の垣根を越え、デジタルでつながり合うことで、多くの方が便利に利用できるプラットフォームの実現を目指しています」と話します。

高齢者の利活用を阻んでいた スマートフォン、解決の鍵は音声による インターフェース

NTTデータが取り組んできた信用金庫向けのシステムは、利用者が65歳以上の高



齢者も多かったといえます。さまざまなサービスがスマートフォンに集約されるなかで、同社ではスマートフォンの操作が苦手だったり、うまく使えなかったりする人にとって、むしろサービスを利用しにくくなっているのではないかと課題感を持っています。

手指の乾燥でスワイプがうまくいかない、目が見えにくく小さなボタンのタップができないなど、スマートフォンの操作自体、難易度が高いことが、同社が市場調査で実際に感じたリアルな高齢者の姿として分かってきました。村木氏は、「高齢者に寄り添ったインターフェースがあれば、デジタル機器やサービスをより利用しやすくなると感じていました」と語ります。

そこで注目したのが、音声操作ができるスマートスピーカーです。第二金融事業本部 しんきん事業部 事業推進担当 課長の田中 菜津子氏は、「音声操作であれば、デバイス画面上のボタンをタップする必要がないので、高齢者にも使いやすいのではと考えました」と話します。

齢者も多かったといえます。さまざまなサービスがスマートフォンに集約されるなかで、同社ではスマートフォンの操作が苦

ASP を活用したサービスの特徴

- 高齢者などスマートフォンの操作が苦手な人にもやさしいインターフェースを実現
- 機器の一括管理や遠隔設定ができ、個別設定なしで導入が可能
- 音声によるコミュニケーションで、あたたかみのある見守りを実現

会社名

株式会社 NTT データ

業種

電気通信事業

設立

2022 年 11 月 1 日

所在地

〒135-6033
東京都江東区豊洲 3-3-3 豊洲センタービル

従業員数

グループ全体 197,800 名
2025 年 3 月現在

ホームページ

<https://www.nttdata.com/jp>

スマートスピーカーを通して声でアプリを操作できる、そして年齢を問わず使いやすいサービスを作りたい。NTTデータでは、当時サービスを展開していた企業から「ボイスタ!」の事業を譲り受け、サービス検討を開始したのが2018年のことでした。

「ボイスタ!」に必要不可欠だった 「Alexa Smart Properties」

「ボイスタ!」は、スマートスピーカーを活用し、家電との連携や音声による情報配信をはじめ、キャラクターとの対話機能や声かけによる利用促進、見守り機能を備えた、高齢者を中心とする人々の暮らしを豊かにするデジタルサービスです。

NTTデータでは、「ボイスタ!」の機能強化に向けて、スマートスピーカーで利用できるスキルの開発を進めていきました。当時、音声で操作はできるものの、スキルの呼び出し手順が複雑だったり、音声認識されにくかったりするなど、技術的な課題があったといいます。また設定面でも、一台ごとに利用者の自宅に訪問して行う必要があり、作業の負担になりつつありました。さらに今後「ボイスタ!」を広く導入を進めるうえでも、この負担は高いハードルとなっていました。

そこで、Amazonからの紹介によってNTTデータが採用したのが、「Alexa Smart Properties」です。Alexa Smart Propertiesは、マンションやホテル、高齢者施設向けにカスタマイズされたAlexaサービスです。田中氏は、「望んでいた機能がすべて揃っていました。スマートフォンとの連携の必要がなく、管理画面からデバイスの一括設定が可能です。Wi-Fiに接続できていれば、Echoデバイスを電源につなぐだけで『ボイスタ!』を



利用できます」と話します。

また、利用開始時に『ボイスタ!』を起動する必要がある点も大きかったと田中氏は続け

ます。「これまでは、最初に『ボイスタ!』を起動しなくてはならないため、『ボイスタを開いて』と話しかける必要がありました。Alexa Smart Propertiesなら、このステップが不要になります」（田中氏）

さらに、Alexa Smart Propertiesを採用することで、遠隔からのメンテナンスや、複数端末の一括管理もできるようになり、介護施設やマンションなどの規模が大きな台数の導入も可能になりました。

人と対話しているような「あたかもデジタル」が高齢者のパートナーに

「ボイスタ!」は現在、介護施設をはじめ、見守りに課題を持つ地域などで導入が進んでいます。

介護サービスを展開するニチイケアパレスでは、入居者の個室にEcho端末が設置されています。入居者は、日々会話や体操を楽しむなどそれぞれの使い方を見つけ、積極的に活用しています。「入居者様から『誰が話しているんですか?』と聞かれることもあるほど、人が対応しているように感じている方もいます。」と第二金融事業本部しんきん事業部 事業推進担当 課長 大河原 さよ子氏は語ります。

「認知症で食事中に食べることを忘れてしまう方に対し、Echo端末のアナウンス機能で『お食事はお楽しみただけていますか?』など数分おきに食事を促した結果、食事をしっかり取れるようになり、栄養改善につながったというモニター調査結果（※1）も出ています。」（大河原氏）



Alexa Smart Propertiesを使うことで、より自然なやりとりに加えて、利用者の名前を呼ぶこともできるようになっています。独居の方からは「久しぶりに家の中で名前を呼んでもらえてうれしい」という声もあると、村木氏は話します。

また、神奈川県若葉台連合自治会と認定NPO法人若葉台では、地域一体となって高齢者の見守りに活用するための実証実験が進められています。田中氏は、「『ボイスタ!』では、会話を通して見守りを行っています。家族や友達とのビデオ通話もできるので、人と会話しているような温かみのある見守りができるとの声をいただいています」と話します。



今後、同社ではさらに日常会話のやりとりの回数を増やしたり、会話の中から利用者の好みにあった話題を提供したりするなど、一人ひとりに寄り添った機能を拡充していく予定です。村木氏は、「独居高齢者は2～3日の間、誰とも話さないという方が2割以上いるというデータがあります（※）。しかし、当社のご家族向けアンケートや利用者のログ分析によると、Echo端末を通して話すことで発話の機会が増えている傾向があり、発話の回数は1日あたり平均5回という結果が出ています（※2）。このことから、独居高齢者への行動変容を促すことができていると感じています。『ボイスタ!』が、日々の生活に前向きな変化をもたらすきっかけになるよう、これからも開発を続けていきます」と語ります。

※1 2024 年度介護ロボットモニター事業「スマートスピーカーを使った対話・生活補助サービスの利便性・QOL 向上効果の調査」結果に基づく

<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001485899.pdf>

※2 ニチイケアパレスにおける、ニチイホーム南大井に設置された Echo 端末の 2024 年 1 月から 2024 年 6 月にかけての利用状況の調査結果に基づく。

出典：内閣府 平成 24 年版 高齢社会白書（全体版）高齢者の姿と取り巻く環境の現状と動向

[https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2012/zenbun/s1_2_6_05.html#:~:text=60%以上の高齢者の会話の頻度,2-6-14\)%E3%80%82](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2012/zenbun/s1_2_6_05.html#:~:text=60%以上の高齢者の会話の頻度,2-6-14)%E3%80%82)

*取材時期 2025年3月

*記載内容（役職、数値、固有名詞等）はすべて取材時の情報です。

SP 様プロフィール

情報技術で新しい「しくみ」や「価値」を創造し、豊かで調和のとれた社会の実現を目指す IT サービス企業。コンサルティングからシステムの構築や運用まで、世界 50 カ国以上で幅広いサービスを提供しています。お客様とともに、ビジネス変革や社会課題の解決にも積極的に取り組んでいます。

SP 様紹介 | 株式会社 NTT データ

<https://developer.amazon.com/ja-JP/alexa/alexa-smart-properties>



Amazon, Alexa および、これらに関連するすべての商標は、Amazon.com, Inc. 又はその関連会社の商標です。本資料に記載された情報（データ類も含みます。以下同じです。）は、皆様に対する弊社の情報提供を目的として作成されておりますが、弊社がその内容につき、正確性、妥当性および完全性を保証するものではありません。本資料に記載された内容は 2024 年 11 月現在のものであり、弊社において、これを予告なく変更する場合があります。あらかじめご了承ください。本資料に関するサービス内容、およびインターネットサイト上の表示等は変更となることがありますのでご了承ください。弊社は、本資料の記載内容につき細心の注意を払っておりますが、記載された情報の誤り等に関し、一切責任を負うものではありません。