

# 全ての人が買い物できる喜びを 声の商品案内「リーディングサービス」



## 目の不自由な方も、自分でお買い物を

自分がほしい商品を、たくさんの中から見て選ぶ。こうした「お買い物」は、目の不自由な方にとっては大変なこと。ヘルパーさんやご家族、店員に自分がほしい商品を伝え、価格や特徴を一つ一つ教えてもらわなければなりません。でも、誰もが「自分で自由に買い物したい」「誰かに頼らず一人でやりきりたい」と思うもの。こうした声を受け、1990年代にスタートしたのが、声の商品案内「リーディングサービス」です。



再生用機器と  
お届けしている  
CD

## 暮らしに合わせて、より便利に

リーディングサービスでは、毎週宅配の商品カタログ「ハビ・デリ！」などに掲載されている商品の一つ一つ読み上げて録音。専用のCDデータ®などに複製してお届けしています。利用者は専用機器で商品の情報を聞き取り、電話注文やインターネット注文「コープデリeフレズ」などで注文します。リーディングサービスは無料で利用でき、現在は約550人が利用中。コープデリ宅配ではリーディングサービス以外にも、パソコンで専用の読み上げソフトを利用できるよう文字だけのページを提供しているほか、電話でご注文いただける「自動音声電話注文サービス」を導入するなどさまざまなサービスを展開。一人一人の暮らしに合わせて、より便利に楽しくお買い物していただけるよう、取り組んでいます。

※視覚障がいなどで活字を読むことが困難な方のための国際標準規格の録音図書システム「DAISY図書版」でお届けします

### 利用者の声より

スーパーに買い物に行くときヘルパーさんなどに気を遣いながらになるけれど、CDだと自分のペースでゆっくり注文できます

生活必需品を購入するという目的だけでなく、CDを聞いて季節を感じたり新しい商品を知ったりできます



買い物は100%コープ。コープがないと生きていけません

〇〇さんの「スーパープライス」の読み上げが本当にスーパープライス!



コープデリ連合会  
宅配営業企画部 供給企画グループ  
リーディングサービス  
小林 友代さん

## 「自分で選ぶ」をお手伝いしたい

リーディングサービスは、読み上げ方やどのような情報がほしいかなど、利用者の皆さんの声を聞きながら改善してきました。一部地域で開催している「利用者懇談会」®で毎年ご意見・ご要望を聞いていますが、皆さん明るく前向きで、お買い物のお手伝いができることをうれしく思っています。

目の不自由な方を取り巻く環境は、コロナ禍より厳しくなっています。目が見えないため、代わりにさまざまなものに触れることで確かめますが、感染リスクが高まるため外出もままならないし、ヘルパーを依頼することも難しくなっているそうです。リーディングサービスをご存じではなく、お買い物に困っている方がまだまだいます。より多くの方に知っていただき、皆さんのお手伝いができればと思います。

※コロナ禍により2020年度以降休止しています

リーディングサービスは、宅配のカタログに記載している商品の説明や注文番号、価格などを専用CDに録音してお届けする「声の商品案内」。視覚障がいがあっても自分で商品を選びたい、そんな想いに応えるサービスです。

## 声の商品案内はどのように制作しています

例えば、おでは商品説明ではわからない具材も調べて読み上げます



### 読み上げ原稿の作成

録音担当の職員が「ハビ・デリ！」をチェックし、読み上げる箇所をマークでチェック。注文番号や価格、商品説明だけでなく、冷凍・冷蔵などの保存方法や容器の形状なども補足して読み上げます。カタログだけでなくわからない部分は、商品の担当者に問い合わせることも。



### カタログの録音

利用者は再生スピードを速めて聞く方も多いため、一音一音がしっかり聞こえるように読み上げます。録音したものは他の担当者が聞き、価格や注文番号に間違いはないか、内容が聞き取りやすいかチェック。カタログのうち、「ハビ・デリ！」は担当者が読み上げて録音しますが、「ぐるめくり」「きらきらBaby & Kids」などはAIによる音声合成で録音しています。



### 録音データの編集

録音したものをデータに変換し、ページごとや商品ごとに再生できるように調整。それをまとめて、1週分の商品案内として編集します。録音したCDは、その週のカタログと一緒に配達時にお届けします。

## 読み上げソフトにも対応しています

コープデリeフレズでは「文字だけのページ」を用意しています。市販の音声読み上げソフトを使うことで、画面が読み上げられるのを聞きながら注文できます。お問い合わせは下記までご連絡ください。

eフレズサポートセンター 0120-851-202  
受付時間：月～土曜 10時～20時（日曜休み）



録音担当8人、編集担当4人と小林さん、計13人で制作しています

## ふれあい割引をご利用いただけます

ご本人または同居のご家族が障がい者手帳をお持ちの場合、個人宅配の宅配料金198円（税込）が無料になります。

お問い合わせ：利用をご希望の方は、ご利用の宅配センターの職員、またはお電話でご連絡ください。

コープデリコールセンター 0120-502-310  
受付時間：月～金曜 9時～20時 土曜 9時～17時（日曜休み）

コープデリグループは、事業と活動を通して「SDGs(持続可能な開発目標)」の達成を目指しています。



今回の取り組みは、目標10:

人や国の不平等をなくそう

につながっています。

