

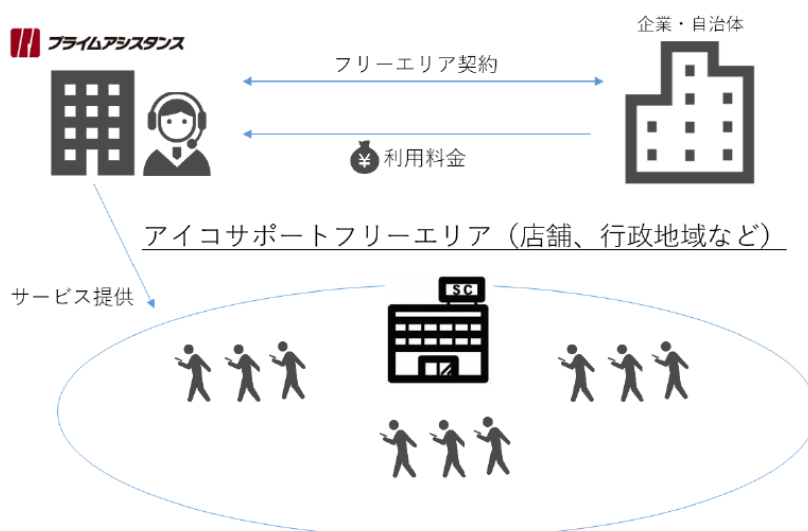
2023年5月23日

株式会社良品計画  
株式会社プライムアシスタンス  
損害保険ジャパン株式会社

## 6/1 から「無印良品 横浜ジョイナス」にて視覚に障がいのある方や視覚に不安を持っている高齢者等を対象とした遠隔サポートサービス「アイコサポート」活用の実証事業開始 ～すべての方へお買い物体験の向上をめざす～

無印良品を展開する株式会社良品計画（東京都豊島区／代表取締役社長 堂前宣夫、以下「良品計画」）は、株式会社プライムアシスタンス（東京都中野区／代表取締役社長 大倉岳、以下「プライムアシスタンス」）、損害保険ジャパン株式会社（東京都新宿区／代表取締役社長 白川儀一、以下「損保ジャパン」）とともに、横浜駅西口にある「無印良品 横浜ジョイナス」において、2023年6月1日から6月30日まで、視覚に障がいのある方や視覚に不安を持っている方向けの遠隔サポートサービス「アイコサポート」を活用した店内案内およびお買い物サポートの実証事業を行います。

プライムアシスタンスが提供する「アイコサポート」は、視覚に障がいのある方が個人で加入するプランだけでなく、法人や自治体が費用を負担することで誰でも無料でサービスを利用できる「フリーエリアプラン」を提供しています。本実証では、「無印良品 横浜ジョイナス」を「アイコサポート」アプリが利用可能となるフリーエリアに設定し、店舗を訪れたアプリ利用者を対象に、店内のご案内やお買い物体験のサポートを1か月間実施します。



この実証事業により、良品計画は、集客効果や利用者の満足度を検証し、本サービスの複数店舗への展開と定常的な「アイコサポート」利用を検討します。プライムアシスタンスは、視覚に障がいのある方だけでなく視覚に不安を持っている高齢者等への本サービス適用に関する実証を行い、実用化への検討およびお買い物体験の向上につなげます。損保ジャパンは、本実証のリスクアセスメントと実用化に向けた支援を行います。

## <実証事業概要>

実証期間	2023年6月1日～6月30日
検証場所	「無印良品 横浜ジョイナス」 横浜市西区南幸1丁目4番 相鉄ジョイナス地下1階 <a href="https://www.muji.com/jp/ja/shop/detail/045621">https://www.muji.com/jp/ja/shop/detail/045621</a>
実施概要	・「アイコサポート」アプリをダウンロードした利用者を対象に、店舗営業時間中、店舗周辺100メートル圏内をアイコサポートフリーエリアとして提供 ・実証期間終了後、参加者にアンケートを実施し、利用満足度、課題等を抽出する
検証内容	・「アイコサポート」を利用した無印良品でのお買い物の顧客満足度 ・「アイコサポート」の提供に伴う集客効果 ・視覚に障がいのある方や視覚に不安を持っている高齢者等の買い物における、「アイコサポート」や店舗のサービス改善点

良品計画は、自然循環型・自然共生型の社会、持続可能な社会の実現に貢献するという価値観のもと、「誠実な品質と倫理的な意味を持ち、生活に欠かせない基本商品群、サービス群を、誰もが手に取りやすい価格にすること」と、「当社の展開する店舗が、その地域のコミュニティセンターとしての役割を持ち、地域のステークホルダーの皆さまと共に、地域課題に対して取り組み、地域への良いインパクトを実現すること」を使命と掲げ、「感じの良い暮らしと社会」の実現を目指した企業活動を行っています。本実証事業を通じて、視覚に障がいのある方や視覚に不安を持っている高齢者等にも無印良品をより快適にご利用いただけることを目指します。

S O M P Oホールディングス傘下のプライムアシスタンスは、「『最上級のサービス』で世の中のあらゆるお困りごとからお客さまをアシストする」ことを目指す姿に掲げ企業活動を行うことにより、誰一人取り残さない社会の実現に貢献しています。「アイコサポート」という、声によって視覚情報を補うサービスを提供することにより、視覚に障がいのある方や視覚に不安を持っている高齢者等の自由な暮らしや社会参画を支援し、誰もがもっとワクワクする社会の実現を目指します。

損保ジャパンは、「“安心・安全・健康のテーマパーク”により、あらゆる人が自分らしい人生を健康で豊かに楽しむことのできる社会を実現する」というS O M P Oのパーパス実現に向けて、ブランドスローガン「Innovation for Wellbeing」を具現化する取組みを通じてサステナブルな社会の実現に貢献していきます。

### ※「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するサービスです。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、専門の教育を受けたオペレーターが対応します。詳細は以下の URL からご覧ください。

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

