

世界に字幕を添える展

2025/5/12～5/18 **REPORT**

舞台は東急プラザ原宿「ハラカド」。聞こえない・聞こえにくい方の視点によって、日常に潜むコミュニケーションを阻む壁を発見。聞こえる方も、情報保障の重要性や課題に気が付く。みんなの「声」によって、世界が少し、変わりはじめる。7日間の社会実験の結果をご紹介します。

REPORT 01

飲食店、美容院、アパレル、物販、イベント、ハラカド館内の様々なシーンにYYSystemや指差しシート、筆談の備えなど、情報保障を強化し、いつもより来館しやすい環境に。

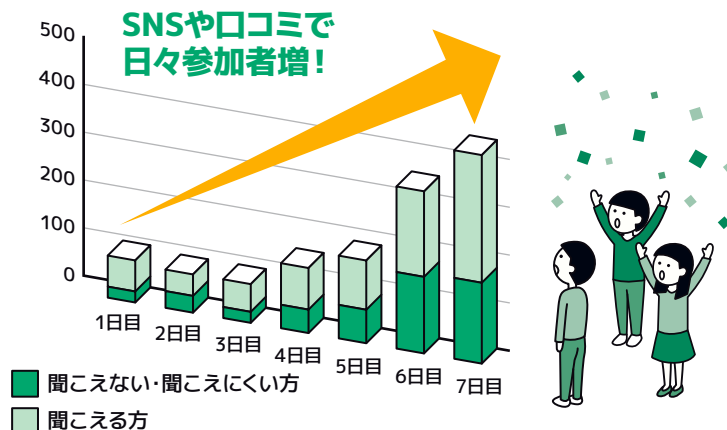
21 テナントが協力
30 のデバイスでYYSystemを導入



参加した聞こえない・聞こえにくい方の**78%**が今回のイベントがあることで、「いつもより来館しやすかった」「少し感じた」と回答

REPORT 02

7日間で**1,333人**が参加



REPORT 03

参加者のうち**981人**がWEBアンケートに回答、**778人**が付箋で「声」を寄せた

※聞こえない・聞こえにくい方、聞こえる方それぞれの声から一部抜粋と要約

不安や不満の解消に関する声

- 字幕があることで不安を抱えず安心して来館、来店できた
- 日頃、避けていた店員さんとの会話に積極的になれた
- 聴覚障がい当事者の友人とも字幕があれば来店しやすいと感じられた 等

コミュニケーションの質向上に関する声

- フードコートでの注文が不安だったがスムーズにでき感動した
- 美容室で初めて理想の仕上がりしてもらえた!
- YYSystemをフルに活用してもらい納得いく買い物できた
- 日本語が完璧でないため翻訳機能があって助かった 等

期間中に改善できた事

- YYSystem使用でスマートフォンの電池消費が早いという声を受け、館内に充電スポットを設置
- 受付で、より字幕が見やすいサイズのディスプレイを設置
- YYSystemを導入していなかったテナントが追加参加 等

その他の気づきや今後への要望

- アパレル試着室では音声以外のコミュニケーション手段が求められるなど、業態特有の課題も見えた
- 共用部や災害時対応など、施設全体での対策の必要性
- 継続開催や他会場での展開をしてほしい 等

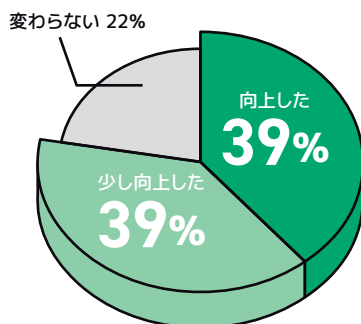
REPORT 04

参加テナントのうち**78%**がお客様の購買意欲の向上を感じ、**89%**が聞こえない・聞こえにくい方やインバウンドのお客様とコミュニケーション量が増えたと感じた。

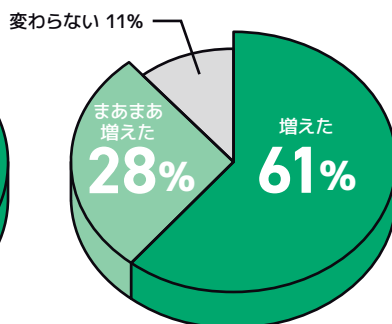
テナントの声

※参加テナントの声一部抜粋と要約

- 聞こえない・聞こえにくい方やインバウンドの方にも詳細な商品説明ができた
- これまで気が付かなかった聴覚にまつわる課題を発見でき学びになった
- 聞こえない・聞こえにくい方やインバウンドの方に話しかける心理的ハードルが下がった
- YYSystemがあるから積極的に来店されたお客様がいらした
- 意識が高まり、イベントだけでなく継続的な実施を検討したいと思った



購買意欲



コミュニケーション量

