

優秀賞

この形は、手話の「I」と「Love」と「You」を組み合わせたものです。

株式会社ワールドパイオニア

# 「障害を武器」にした 会社づくり

ユニークな商品開発と情報提供によって、  
聴覚障害者雇用促進のロールモデルを目指す



株式会社ワールドパイオニア

代表者：代表取締役 中園秀喜

〒164-0001 東京都中野区中野3-33-3-5F

TEL 03-3229-2282 FAX 03-3229-2277

<http://www.wp1.co.jp>

## 【事業所の概要と障害者雇用の経緯】

バリアフリー・ユニバーサルデザインを基本とする生活向上サービスに特化したパイオニアの企業。聴覚障害者にとって役立つ生活関連機器全般の企画・販売をメインに、働く障害者の視点を生かして、本当に役立つ情報提供サービスを行っている。また聴覚障害者の雇用創出をキーワードに、聴覚障害を理解してもらうための活動にも積極的。研修や講演活動のかたわら、教育ビデオや書籍の制作も行っている。

## 【業種および主な事業内容】

聴覚障害者関連商品の企画・制作・販売（ハード）、書籍・ビデオなどの企画・制作・出版・販売（ソフト）、聴覚障害者関係の情報提供サービス、手話関連エンターテインメントの企画・制作、その他の関連事業（受託事業・人材派遣など）、聴覚障害者の自立支援、社会貢献および文化支援

## 【従業員数】

11名（平成16年2月現在） うち障害者数4名  
＜内訳＞聴覚障害者4名



# 障害を持つ者が取り組む バリアフリー製品の開発。 独自の視点を生かした 使いやすさが強みだ。

## 企業として聴覚障害の オーソリティを目指す

聴覚障害や手話に関することなら、『何でもある』、『何でも分かる』を目標として掲げるワールドパイオニア。聴覚障害者のための生活関連機器やサービス全般を取り扱っている。スキマ産業ともいえる聴覚障害の市場に目を付け、ユニークなオリジナル商品の開発で、右上がりの成長を続ける注目のベンチャー企業だ。

同社の商品開発には、聴覚障害者ならではの視点が生かされている。15名の社員のうち7名が聴覚障害者。「障害を武器にして働く」という試みに全社を上げて取り組んできた。現在では、社名の通り、この分野におけるパイオニア的存在となっている。

## やればできるという ところを見せたい

軽度の難聴者を含めると日本に約600万人いるとも言われる聴覚障害者だが、一見しただけでは健聴者との区別はつきにくい。このことが聴覚障害への理解を妨げていると代表の中園氏は指摘する。実際のところ、聴覚障害への配慮は諸外国に比べて遅れている。聴覚障害者はみんな手話で話しているといった誤解もある。耳が不自由なために困っている人は多いにもかかわらず便利な製品が市場には少なく、どこで入手したらいいのかも分かりにくいというのが現状だ。

実は中園氏自身も聴覚障害を持つ一人。3歳のころ高熱のために高度難聴となり、41歳のとき突発性難聴になり、完全

に失聴した。働き盛りの年齢で音を失った氏を待っていたのは、周囲とのコミュニケーションの難しさ。顧客との強固な信頼関係を築くために、「聞こえない」というハンディを乗り越えたい。そのために必要なもの、欲しいものはいくらでもあったが、市場には出回っていなかった。「それならば、自分たちでつくってしまおう」というのがワールドパイオニア立ち上げのきっかけだ。

## 大手企業との提携で 独自商品を開発

ワールドパイオニアでは、聴覚のバリアフリーのための商品を提案・企画し、販売まで行っている。その方法は、ユニークだ。自社に製作部門を持たず、高い技術



補聴器相談室。最新の設備・技術を駆使してお客様の細かなニーズに応える。



カウンターには聴覚障害者のための商品がズラリと並んでいる。



聴覚障害に関することなら何でも分かる、を目標として掲げる同社には、手話に関する本などが並ぶコーナーがある。

誰もやらないなら、自分でつくる。  
私たちが起こした波が  
社会的なムーブメントに  
なっていけばいい。

力を持つ他社と提携。生産は工場ラインを持つ企業に依頼している。

初めての自社開発製品である振動時計『SINDO』の開発は、セイコー社へ送った一通の手紙から始まった。「声を上げなければ何も始まらない。あふれるアイデアを具現化できる資金力や技術力が足りないのであれば、他社と協力し合って一緒に作ればいい」。そう考えた中園社長の戦略が功を奏し、いくつかの看板商品が世の中に出ることとなった。『合図くん』シリーズは無線を利用した送信器。遠隔者へ振動や音・光などで合図を送ることができる。発光タイマー『PiPa』は、明るい2色の光で時間を知らせるタイマー。周囲に迷惑を掛けずに気兼ねなく使うことができる。マグネットペンで文字を書いてワンタッチで消去できる『かきポンくん』は、筆談に便利な

製品。手話ができる人はまだ少ないため、筆談はコミュニケーションの大きな手助けになる。このようにワールドパイオニアの製品づくりには、日常生活の中からわいてきたアイデアが活かされ、工夫に満ちている。まさに障害を逆手に取った商品開発の好例と言えるだろう。

### 障害者が能力を発揮できる環境づくり

聴覚障害を持つ人は、能力に問題があるわけではない。「コミュニケーション」と「情報収集」ができるようになれば聞こえる人と何も変わらない、というのがワールドパイオニアのスタンスだ。

同社では、聴覚障害者に役立つ製品を取り入れた職場づくりを行っている。例

緊急を知らせる電光表示機。フラッシュ内蔵の新しいタイプを現在開発中。



えば来客があったときは『パトライト』が回って光で知らせる。その人を呼びたいときは無線呼出器の『合図くん』を活用。ほかにも、電話に出ることができない代わりに、ファックスやメールなどを使用する、会議のときは手話を使うか、手話通訳をつけるといった具合だ(P21-B参照)。また、受付や営業といった業務にも、積極的に聴覚障害者を登用し効果を上げている。「やればできる」と自信がわきメンタル面でのメリットも大きい。

職場で円滑な人間関係を築き仕事に専念するためには、コミュニケーションツールの利用や設備環境の整備もさることながら、周囲の人々の理解とフォローが不可欠だ。ここでは、健聴者が障害者を理解し助け合う人間関係を築くことで、



健聴者と聴覚障害者が助け合って仕事をしている、笑顔あふれる明るいオフィス。



定期的到手話寺子屋を開催。手話を学びたい人なら誰でも受講できる。



ニッチな市場だからこそ  
今後の伸びが期待できる。  
進行する高齢化社会もにらみ  
社会の要請を強く感じている。

職場が活性化。結果的に会社の業績アップにつながっている。

### 民間初の聴覚障害の 体験コーナーを開設

ワールドパイオニアでは、聴覚障害への理解を深める活動にも積極的に取り組んでいる。その一環として本社の中に作られたのが体験コーナー。補聴器やファックス、テレビの文字放送受信機、振動式目覚まし時計、チャイムを光で知らせる来客通知システム、マットが振動す



「障害者が自立するためには、便利な道具を使うことも必要ですが、障害者自身が意欲を持って仕事に挑むことが大切」と語る中園氏。



呼びたいときにスイッチを押すと、相手の『合図くん』が振動して知らせる。

るベッドなどの生活用品が備えられており、来場者自身が自由に試してみることができる。健聴者が「聞こえない」世界を体感することで、多くの気付きを得られる仕掛けだ。同時に、商品がほしい聴覚障害者にもうれしいスペースになっている。

平成12年の開設以降、体験コーナーには福祉やボランティアの従事者や子どもたちなどの見学者が絶えない。こうした見学者に対して丁寧に應對し、説明を行うのはワールドパイオニアの社員だ。少しでも聴覚障害への理解を深めてもらい、「聴覚障害者にとって暮らしやすい社会になってほしい」という思いからだ。

また、聴覚障害者を取り上げたテレビドラマの監修、文化講演会などを通しての情報提供サービスなどにも積極的である。聴覚障害者が働ける場所を増やしたい、

1社でも多くの企業に障害者を採用してほしい。そんな熱い思いが中園氏を駆り立てている。

一方で、聴覚障害者の定着率の低さや、仲間との協調性の低さなどの指摘に対しては、中園氏も仲間として警鐘を鳴らす。障害者には被害者意識が高い人もいて、働く意欲を問いたくなる場合も多い。「聞こえないからと甘えていてはダメ。しっかり働いて、しっかり税金を納める。その結果として、自分たちが暮らしやすい社会が実現するのですから」。

障害者が意欲を出すためには、「夢」を持たせる教育が必要。同社の次なる「夢」は、聴覚障害者が災害時に身を守るための防災グッズの開発だ。高齢者社会は難聴の増加を余儀なくする。同社の存在価値は今後ますます高まっていくことだろう。



体験コーナーには、さまざまな道具が並んでいる。誰でも自由に試してみるができる。

# 取り組みの実例

A

## 社内の改善課題

### 問題点

聴覚障害者の社員に社内の情報が分からない。速やかに伝わらない。

### 改善策と効果

社長の挨拶、上司の指示などの情報が伝わりにくいことから起こるトラブルやいさかいをなくすため、コミュニケーションを十分取った上でメールを活用。再度各部署の朝礼で、通達の内容を手話を併用して報告し、社内メールで全員に伝達する。「聞いた、聞いていない」というトラブルは減少。

### 問題点

整理しての訓示などは意思疎通が困難。

### 改善策と効果

聴覚障害者の社員がいるので、発言者は口元が見えるように前に出て発言。誰が話しているか分かるように発言の前に必ず挙手する。会議は手話やお互いの口話が見えるように、円卓型または半円卓型にする。また部屋のレイアウト変更時に、各自が部

全体を見渡すことができる事務所。動きがすべて見えるので、コミュニケーションがスムーズに。



屋全体が見渡せるように配慮。席は対面型に。目の前に高いもの(パソコンラック、プリンタ、本棚)などは置かず、視界を確保した。他の社員の動きをつかめるのでコミュニケーションが容易になった。

### 問題点

出張先や営業先にいる社員との連絡が困難。

### 改善策と効果

全員が携帯電話を所持し、メール機能を活用することでトラブルが減少。

### 問題点

後ろや離れた場所から呼んでも分からない。マスク使用や下を向いてしゃべる、口にもものを入れて話すと分からない。

### 改善策と効果

聴覚障害者の社員には健聴者の社員との関わり方を、健聴者の社員には聴覚障



ミーティングでも手話を積極的に活用。お互いに分かり合えるまで話し合う。

害者の社員との関わり方をマニュアル化して説明。新入社員にも同じ教育を行う。各部門では問題発生時にコーディネーターが調整を行う。

### 問題点

与えられた仕事以外はやらない社員がいる。

### 改善策と効果

社員の潜在的な能力をどのように活用させるのがいいのか考えつつ、「障害を武器とせよ」「やればできる」「やらなきゃ、何も変わらない」「夢を形に」と社長自ら説明。スキルアップした場合は業績に応じて功労賞を用意し、全体会議の席でほめたり、ボーナス査定に反映させたりしている。やる気アップにつながっている。

### 問題点

助け合う姿勢が足りない。

### 改善策と効果

相手の立場を理解することの必要性を説明。小さな会社なので臨機応変な対応を要請。各自が持ち場を守りつつ、困ったときはお互いさまでという気持ちで助けあう環境に変化してきた。商品やサービスの理解度は社員によってまちまちだが、協力して臨機応変に対応している。商品の初歩的な知識の習得のために、自主勉強会を開催(毎週木曜の定刻後1時間)。出席率は90%を超えている。場合によってはテストも実施し、ボーナス査定に反映。



社内の連絡事項はメールを活用。聴覚障害者にも正確に伝えることができる。文字にすることで間違いも少なくなった。



コミュニケーションの垣根を取り除くために  
みんながアイデアを出し合い、協力し合う。  
働きやすい職場づくりの秘訣は、決してあきらめないこと。

## B

### 外部との改善課題

#### 問題点

電話ができない。

#### 改善策と効果

音声電話は健聴者、ファックスとメールは聴覚障害者が担当するように役割を分担。ファックスなどには「私は聞こえませんのでファックスまたはメールでお願いします」というメッセージを付けた結果、相手もそれに応じて対応してくれるようになった。



#### 問題点

お客様が押す呼び鈴や呼び声が聞こえない。

#### 改善策と効果

店舗の入口にパトライトを用意。聴覚障害者の社員も応対に積極的に出向くようになった。

#### 問題点

お客様（または営業担当）との音声による対話が困難。

#### 改善策と効果

聴覚障害を持つ社員に、手話と筆談を併用して営業を任せている。簡易筆談機を



来社した人にカウンターの上のプザーを押し、回転灯のパトライトが回る仕掛け。

#### 問題点

使用して対応し、細かい話になった場合は健聴者の社員と交代する。うまくいっているが、手話通訳を介するとコストがかかるのが悩み。

商材の説明があるチラシやパンフレット、取扱説明書の内容が理解できない。

#### 改善策と効果

イラストなどを多く用いた分かりやすい独自のパンフレットを用意。社外にも分かりやすいと評判。

#### 問題点

聴覚障害者のお客様からのファックスによる注文の中には意味不明のものもある。

#### 改善策と効果

注文事項の意味が理解できないか、難しすぎるのが原因と考え、注文書式を再検討した。イラストなどを多用して分かりやすく工夫したので、トラブルは減少。

## C

### 職域開拓

#### 問題点

パソコンなどでDTPなどを学びたくても聴覚障害者が学ぶ場がない。

#### 改善策と効果

手話のできるインストラクターを雇用して、聴覚障害者の社員に教えた。今では聴覚障害者が社員インストラクターとなり、ほかの社員に指導。営業部はオ



分かりやすいイラスト入りの商品パンフレット。制作部の社員が作ったもの。

手話ができない人は簡易筆談機を使う。写真は暗いところでも文字が光って見えるタイプの筆談機。



ーパス、エクセル、ワード、アクセスなど。制作部は編集、パワーポイント、POPの制作方法などを指導している。手話で説明できない部分はイラストなどを併用して説明する。

### 聴覚障害者雇用から生まれた良い点

#### ●オンリーワンの商品企画が可能

障害を逆手にとって、障害者向けの商品企画のアイデアの源泉として生かしたら、独自の商品をつくることができ、市場に確固たる地位を築くことができた。

#### ●社内の連帯感が高まった

互いの立場を尊重し合い、話し合いや職場改善を重ね、協力体制ができた。社員間に強い結束感が生まれている。

#### ●社会的地位の向上

メディアへ頻りに露出。社会貢献度の高い企業イメージが定着し、社会的信用が高まった。