

UXPRESS 調査報告書

海外企業アクセシビリティ
ベンチマーク

2020



本報告について

はじめに

高齢化社会の進展や、障がい者の社会進出にともない、企業にとって人々が能力や障がいの有無にかかわらず製品やサービスを利用できるようにするというアクセシビリティの重要性が近年ますます高まっている。またインバウンド旅客の増加、海外市場向け製品やサービス展開の増加に伴い、従来のアクセシビリティの観点に加えて、言語や文化、ジェンダーなどを含めた人々の多様性に対する配慮の必要性も増している。

このアクセシビリティへの配慮に関しては、早くからアメリカ企業をはじめとした海外のグローバル企業で取り組みが進められてきた。

この一つの要因として、アメリカでは「障がいのあるアメリカ人法（Americans with Disabilities Act: ADA）」が1990年に制定されたことがある。この法律は、政府機関や民間組織での差別を禁止し、障がい者に他の人々と同様の雇用機会、物品やサービス購入、公的サービスやプログラムへの参加機会を保障するものだが、これによりアメリ

カ市場に展開する企業は否応なくアクセシビリティへの対応を余儀なくされる。これは ADA に違反した場合の訴訟リスクからも明らかで、特に障がい者の雇用差別、障がい者従業員への合理的配慮不足、障がい者へのサービスの提供での差別的取り扱いなどの場合には、高額な支払いが命じられることがある。例えば、ホームセンター全国チェーンの Home Depot が障がい者の雇用差別で訴えられた裁判では 10 万ドル (1,100 万円)¹、コネチカット州ニューヘイブンの学校が勤務する教師から合理的配慮不足で訴えられた裁判では 39 万ドル (4,290 万円)²、全国的バス会社の Greyhound Lines, Inc. が ADA 違反で訴えられた裁判では、296 万ドル (3 億 2,560 万円)³の支払いが命じられている。また、ある視覚障がい者がピザレストランチェーンの Domino's を訴えた裁判⁴は連邦最高裁判所まで争われた例では、ウェブサイトが ADA の対象となることが実質的に認められることになった⁵。アクセシビリティ対応支援サービスを提供している UsableNet Inc.によると、ウェブサイトやアプリが ADA 違反だとする訴訟が 2018 年には 2,314 件、2019 年には 2,235 件提起されている⁶。Los Angeles Times によると、ウェブサイトのアクセシビリティに関する訴訟の多くは、ウェブサイトの改装費と弁護士費用に数千から数万ドルの和解金を加えた金額で和解となっている場合が

¹ Insurance Journal. "Home Depot to Pay \$100K to Settle Illinois Disability Discrimination Lawsuit". 2018-8-23. Insurance Journal.

<https://www.insurancejournal.com/news/midwest/2018/08/23/498977.htm>

² Brian Zahn. "New Haven schools settle discrimination lawsuit for \$390,000". 2019-8-2. New Haven Register.

<https://www.nhregister.com/news/article/New-Haven-schools-settle-discrimination-lawsuit-14275415.php>

³ Alex Temblador. "Disability Settlement with Greyhound Results in 3 Million Payout". 2019-5-5. Travel Pulse. <https://www.travelpulse.com/news/air-transportation/disability-settlement-with-greyhound-results-in-3-million-payout.html>

⁴ Scutsblog. "Domino's Pizza LLC v. Robles". 2019-10-7. <https://www.scotusblog.com/case-files/cases/dominos-pizza-llc-v-robles/>

⁵ 裁判自体は 2019 年末の時点では Domino's 側の控訴が否定され下級審に差し戻され継続中。

⁶ UsableNet. "USABLENET RELEASES ITS 2019 ADA WEB ACCESSIBILITY AND APP LAWSUIT REPORT". 2019-12-18.

<https://blog.usablenet.com/usablenet-releases-its-2019-ada-web-accessibility-and-app-lawsuit-report>

多いと報告している⁷。

別の背景として特にアメリカ市場において、障がい者を含む様々な能力や文化的背景を持つ人々を顧客とするケースや従業員として雇用したりする必要性が高かったことも挙げられる。アメリカの直近 2010 年の国勢調査では人口の 18.7%、約 5,670 万人が何らかの障がいを抱えると認識されており⁸、調査方法の違いにより単純な比較はできないものの、これは日本の内閣府が 2019 年の障がい者白書の参考資料の中で国民のおよそ 7.6%が何らかの障がいを有しているとしている⁹のに比べ際立って高い数字となっている。

日本においても、2016 年に障がい者差別解消法が施行され、2020 年の東京パラリンピックを契機に関係閣僚会議で「ユニバーサルデザイン 2020 行動計画」が決定されるなどアクセシビリティに関する社会的関心がますます高まっており、さらに高い次元での製品やサービス、企業活動におけるアクセシビリティ向上や社会的包摂のための取り組みが求められる日本の企業にとっても、海外の先端企業の取り組みを参照することは行動指針策定や施策検討に非常に有益なものとなると考えられる。

このため本調査報告書では、アメリカ企業を中心とした海外企業の取り組みに関する情報を参照しやすい形で取りまとめ、日本語で提供する。報告にあたっては、個別のアクセシビリティ製品やサービスの事例にとどまらず、企業姿勢や開発体制、従業員への対応についても取り上げた。また障がい以外の多様性に関する企業の取り組みについて

も記載した。

調査方法

海外グローバル企業のアクセシビリティ向上や多様性配慮に関連した取り組みについて、主にアメリカ国内向けの文献や公開情報を調査し、「理念・企業姿勢」、「情報公開」、「製品・サービスのアクセシビリティ事例」、「イベント・顧客向けサービスの事例」、「従業員」、「コミュニケーション」、「コミュニティ」の観点から分析してまとめた。一部の項目については UXPRESS が対象企業の現役・OB を対象に行った独自アンケート結果の内容も加味した。

報告書前半では、総合調査結果としてアメリカ市場における注目すべき様々な事例について取り上げた。後半の個別企業調査結果では、アクセシビリティ向上や多様性に配慮した活動に意欲的な企業として、アメリカの IT 企業から Amazon.com Inc.、Apple Inc.、Google LLC（親会社の Alphabet Inc.を一部含む）、Microsoft Corporation を、またアメリカ以外のグローバル企業として Samsung Electronics Co., Ltd.を調査対象として選定して個々の企業の取り組み内容についてまとめた。

なお、本報告書中アメリカドルの日本円での相当額を示した部分では\$1=110円として概算。また、本報告書に記載の出典などのオンライン情報は、特に記載のない限りすべて 2020 年 2 月末時点での参照である。

⁷ Hugo Martin. Los Angeles Times. "Lawsuits targeting business websites over ADA violations are on the rise - Los Angeles Times". 2018-11-11.

<https://www.latimes.com/business/la-fi-hotels-ada-compliance-20181111-story.html>

⁸ Matthew W. Brault. United States Census Bureau. Americans With Disabilities: 2010. 2012-7.

<https://www.census.gov/library/publications/2012/demo/p70-131.html>

⁹ 内閣府. 令和元年版 障害者白書. 2019-6. <https://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/r01hakusho/zenbun/index.html>

内容

本報告について.....	1	2.5 イベント・顧客向け施設	31
はじめに	1	2.6 コミュニケーション	32
調査方法	2	2.7 社内施設	33
総合調査結果	5	2.8 社内教育・研修	33
1 企業理念・企業姿勢	6	2.9 コミュニティ	34
1.1 コミットメント	6	Apple Inc.	37
1.2 経営戦略	6	1 企業プロフィール	37
1.3 担当組織	7	1.1 業種	37
2 情報公開	8	1.2 企業概要	37
2.1 一般向け情報	8	1.3 結果の概要	37
2.2 コンプライアンス関連情報	8	2 詳細分析	37
3 アクセシビリティ事例	9	2.1 企業理念・企業姿勢	37
3.1 ウェブサイト	9	2.2 情報公開	39
3.2 製品・サービス	10	2.3 製品・サービス	41
3.3 イベント・顧客向け施設	13	2.4 製品・サービスのアクセシビリティ事例	42
4 コミュニケーション	15	2.5 イベント・顧客向け施設	44
5 社内施設のアクセシビリティ	16	2.6 コミュニケーション	45
6 従業員の教育・研修	17	2.7 社内施設	46
7 コミュニティ	18	2.8 社内教育・研修	46
7.1 アクセシビリティ特化イベント ...	19	2.9 コミュニティ	46
7.2 社外コミュニティ活動	19	Google LLC	49
個別企業調査	22	1 企業プロフィール	49
Amazon.com Inc.	23	1.1 業種	49
1 企業プロフィール	23	1.2 企業概要	49
1.1 業種	23	1.3 結果の概要	49
1.2 企業概要	23	2 詳細分析	49
1.3 結果の概要	23	2.1 企業理念・企業姿勢	49
2 詳細分析	23	2.2 情報公開	51
2.1 企業理念・企業姿勢	23	2.3 製品・サービス	54
2.2 情報公開	25	2.4 製品・サービスのアクセシビリティ事例	56
2.3 製品・サービス	28	2.5 イベント・顧客向け施設	57
2.4 製品・サービスのアクセシビリティ事例	29	2.6 コミュニケーション	58
Microsoft Corporation	62	2.7 社内施設	59
		2.8 社内教育・研修	59
		2.9 コミュニティ	59

1	企業プロフィール	62
1.1	業種	62
1.2	企業概要	62
1.3	結果の概要	62
2	詳細分析	62
2.1	企業理念・企業姿勢	62
2.2	情報公開	65
2.3	製品・サービス	68
2.4	製品・サービスのアクセシビリティ事例	69
2.5	イベント・顧客向け施設	72
2.6	コミュニケーション	72
2.7	社内施設	73
2.8	社内教育・研修	74
2.9	コミュニティ	75
Samsung Electronics Co., Ltd.		78
1	企業プロフィール	78
1.1	業種	78
1.2	企業概要	78
1.3	結果の概要	78
2	詳細分析	78
2.1	企業理念・企業姿勢	78
2.2	情報公開	80
2.3	製品・サービス	82
2.4	製品・サービスのアクセシビリティ事例	85
2.5	イベント・顧客向け施設	88
2.6	コミュニケーション	89
2.7	社内施設	90
2.8	社内教育・研修	90
2.9	コミュニティ	90

総合調査結果

1 企業理念・企業姿勢

1.1 コミットメント

アクセシビリティや多様性に関する企業姿勢に関してまず注目すべき点として、先進的な企業においては CEO レベルの高位の役職者がコミットメントを表明している点が挙げられる。

本報告書の個別企業調査でも取り上げている Apple Inc.や Google LLC、Microsoft Corporation では、アクセシビリティや多様性がそれぞれの企業にとって重要課題であり積極的に取り組むことを公的なイベントや公式媒体などで CEO が表明している。

例えば Apple CEO の Tim Cook は同社が 2017 年に開催した公開イベントで「アクセシビリティは基本的な人権の一つであり、それは Apple が誕生時から持っている基本的な価値観である」と明言し、自社主催の開発者会議や公式ツイッターでも、しばしばアクセシビリティについて取り上げている。

また Google CEO の Sundar Pichai は「Google は誰もが使えるサービスを生み出したいと本気で考えています。アクセシビリティは Google のミッション ステートメントにも記されている会社の中核的な価値です。」というステートメントを同社の公式ウェブサイトに掲載しているほか、2017 年には同社が後援するイベントでもアクセシビリティへのコミットメントを表明している。

Microsoft は、CEO の Satya Nadella が 2018 年同社の経営年次報告書で「企業として、私たちは誰もが技術を使って社会と経済に完全に参加するこ

とを後押しする責任があります。私たちは、世界中の政府や民間、各地の NPO と協力してこの目標を実現していきます。」と述べているほか、同社創業者の Bill Gates やプレジデントの Brad Smith も社内外でアクセシビリティについてしばしばコミットメントを表明している。

その他の企業の例としては、データベースを中心としたソフトウェア・サービス企業の Oracle Corporation では、CEO の Larry Ellison 直属の最高企業設計者（Chief Corporate Architect）である Edward Screven が同社の公式ウェブサイトで「オラクルの事業は情報、つまりそれをどう管理し、利用し、共有し、保護するかである。私たちは簡潔で、標準化され自動化された製品を作り上げることにコミットしており、それには障がいのある方々を含めたすべてのユーザーが含まれる。」と述べている¹⁰。

また IT 企業以外では、金融・銀行業の The PNC Financial Services Group, Inc.では、取締役会議長兼社長および CEO の Bill Demchak が「女性や非伝統的な家族、英語以外の言語をお使いの方や障がいのある方々を含めたますます多様になっていくお客様に、より良いサービスを提供するための投資を続けていきます。」とウェブサイトで表明している¹¹。

1.2 経営戦略

前項のような CEO レベルによるコミットメント表明に加えて、様々な企業がアクセシビリティや多様性配慮のための活動を企業としての公式な取り組みとして位置付け、年次事業報告書や企業の社会的責任（Corporate Social Responsibility; CSR）年次報告書で株主をはじめとしたステークホルダ

¹⁰ Oracle. About Oracle/ Oracle's Accessibility Program. <https://www.oracle.com/corporate/accessibility/>

¹¹ PNC. "Changing with the Marketplace". About US. <https://www.pnc.com/en/about-pnc/corporate-responsibility/corporate-social-responsibility/message-william-demchak.html>

一に向けて継続的に報告を行っている。

詳細は個別企業調査の部で取り上げるが、Microsoft や Samsung Electronics Co., Ltd. (以下 Samsung) は年次事業報告書で、また Google は CSR 年次報告書で、関連の項目を報告している。

ほかの例としては、税務ソフトウェアを開発・提供する Intuit Inc. の CSR 年次報告書がある。Intuit はその中で「製品のアクセシビリティ (Product Accessibility)」という項目を立てて、開発プロセスの中で製品のアクセシビリティを継続的に確認していることや、既存製品のアクセシビリティ機能の改善、障がいのあるユーザーのニーズについて自社従業員の認知と理解を向上させるためのイベント開催、障がいのある従業員のサポート、外部パートナーや組織との連携について報告している¹²。

このほか、例えば IT サービス企業の International Business Machines Corp. (IBM) や¹³、金融決済業の Visa Inc.¹⁴も CSR 年次報告書の中で「多様性と包摂 (Diversity & Inclusion) の項目を設けているように、特に障がい者を含む従業員の多様性と包摂に関しては、業界にかかわらず多くの企業が定期的に報告を行なっている。

1.3 担当組織

アクセシビリティへの取り組みに関して、いくつ

かの企業が最高アクセシビリティ責任者 (Chief Accessibility Officer; CAO) の役職を設けており、Microsoft の Jenny Lay-Flurrie や通信・メディア企業の AT&T Inc. の Suzanne Montgomery¹⁵などが知られている。また 2014 年には IBM の Frances West が同社最初の CAO に指名された¹⁶。CAO は銀行業でも導入が開始され、米国大手の U.S. Bank でも同役職が新設されている¹⁷。

アクセシビリティ担当組織の形態については、企業ごとに様々な形態がみられ特定の傾向は見出しがたいものの、例えば個別企業調査で取り上げる企業では、いずれも何らかの形の専任の担当・推進組織が設けられていた。

詳細は個別企業調査の部で取り上げるが、それらの企業では概ね以下のような役割の組織がみられた。(全企業に以下のすべての組織があるわけではない。また、一つの組織で複数の役割を兼ねる場合もある。)

- 全社横断的なアクセシビリティ指針や包摂的デザインのガイドラインを策定し、社内個々の事業部門がそれらを実施することを支援する組織
- 外部パートナーやコミュニティとの連携を主導する組織
- デザイン部門や研究開発部門内で、複数の製品に共通するアクセシビリティ機能 (ハイコ

¹² Intuit. 2019 Corporate Responsibility Report. <https://www.intuit.com/content/dam/intuit/intuitcom/documents/company/intuit-cr-report-2019.pdf>

¹³ IBM. 2018 Corporate Responsibility Report. <https://www.ibm.org/static/responsibility/cr/pdfs/IBM-2018-CRR.pdf>

¹⁴ Visa Inc. Visa 2018 Corporate Responsibility and Sustainability Report. <https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/corporate-responsibility/visa-2018-corporate-responsibility-report.pdf>

¹⁵ AT&T. "AT&T Names Suzanne Montgomery as New Chief Accessibility Officer". 2018-10-31. NEWS. https://about.att.com/story/2018/att_chief_accessibility_officer.html

¹⁶ IBM. "IBM Names Chief Accessibility Officer". 2014-7-22. News room. <https://www-03.ibm.com/press/us/en/pressrelease/44426.wss>

¹⁷ U.S. Bank. Chief Accessibility Officer. <https://usbank.taleo.net/careersection/10000/jobdetail.ftl?job=190042005&lang=en&src=JB-10254> (参照: 2020-1-27)

個別企業調査

Apple Inc.

1 企業プロフィール

1.1 業種

電子機器、オンラインサービス

1.2 企業概要

売上高 (2018) : 265,595 百万米ドル
(29 兆 2154 億 5 千万円)

従業員 (2018) : 132,000 名

公式ウェブサイト: apple.com

1.3 結果の概要

Apple Inc. (以下 Apple) では CEO 自らがアクセシビリティへのコミットメントをしばしば表明している。自社製品に最先端のアクセシビリティ機能を実装していることのみならず、サードパーティの開発者にも技術情報の提供や開発者会議を通じてアクセシビリティへの取り組みを積極的に促していることも特徴的である。

また顧客に対して自社のアクセシビリティ向上への取り組みを広く発信し、障がい者ユーザーが Apple 製品のアクセシビリティ機能について学ぶための講習の場として、自社の直営店舗である Apple Store を活用している。

情報公開について、アクセシビリティ機能やその開発過程については積極的に公開しているものの、社内の障がいのある従業員グループの活動や社外でのコミュニティ活動に関する情報の公開は限定的なものに留まっている。

2 詳細分析

2.1 企業理念・企業姿勢

2.1.1 コミットメント

2015 年に Apple CEO の Tim Cook は ADA (障がいのあるアメリカ人法) 制定 25 周年を祝うツイートの中で「アクセシビリティの権利は人権であり、私たちの製品によって人々の人生が変わるのは身の引き締まる思いだ」と述べた¹¹⁰。

また、2017 年に GAAD (世界アクセシビリティ啓発デー) をひかえた Tim Cook は、3 人の障がいのある YouTuber を Apple 社のキャンパスに招待してアクセシビリティについて議論した。会話の中で同氏は「アクセシビリティは基本的な人権の一つであり、それは Apple が誕生時から持っている基本的な価値観だ」と述べた。同氏は「Apple は特定のグループを対象とした製品は作らず、誰にとっても利用・購入可能な製品にしたいと思っている」とも語っている。また、そのため Apple ではアクセシビリティ対応に対しては ROI を顧みないと説明している。その一例として、以前ホームオートメーションデバイスは裕福な家庭でしか持ち得なかったが、現在では iPhone をスマートホームのリモコンとして使える Apple の HomeKit を通じて、誰もがこの種のオートメーションサービスを楽しむようになったことを挙げている¹¹¹。

上記のほかにも Tim Cook は Apple のソフトウェア開発者向け会議である Apple Worldwide Developers Conference: WWDC をはじめ、その他のスピーチや Twitter で¹¹²しばしばアクセシビリティについて言及している。

¹¹⁰ Tim Cook. 2015-7-24. Twitter. https://twitter.com/tim_cook/status/624584736862679040

¹¹¹ Juli Clover. "Apple CEO Tim Cook Talks Accessibility With Three Accessibility Activists". 2017-5-7. MacRumors. <https://www.macrumors.com/2017/05/17/apple-ceo-tim-cook-accessibility-meetings/>

¹¹² Tim Cook. Twitter. 2019-5-16. https://twitter.com/tim_cook/status/1129062218924826624

習設備を備えたもので、アクセシビリティに配慮した設計がなされている。

この施設の敷地内は平らで、すべての建物が駐車場から同じ高さにあるためスロープを使う必要がなく、またすべての出入り口のドアは車椅子に座った状態でも作動する動作感知式の自動ドアとなっている。館内スペースは広く、車椅子専用の通路などを必要とせずどこでも車椅子で移動できる。

この施設の内部には複数の障がい者用トイレがあり、また天井が低くなっているスペースに白杖を使っている人が誤って侵入するのを防ぐためのガードレールや、照明が内蔵され弱視の人にもわかりやすい屋上ガードレールが設置されている。消火器や AED、店舗内の商品棚は、車椅子から手の届く高さに設置されている。¹⁴⁹

このビジターセンター以外の各地の Apple Store (Apple 社直営の販売および技術サポート店舗) も、バリアフリー対応に関する特別な情報は見当たらないものの、ほぼ例外なく十分なスペースがあるフラットなデザインとなっており、車椅子の利用者がアクセス可能な設計となっている。



図 30. (上) カリフォルニア州サンディエゴ市の Apple Store の外観。出入口は車椅子も余裕をもって通れる幅がある。(下) 同店内。写真には Kneer Walker (片足が不自由な人用の歩行車) で入店してきた客が見える。通路幅は広く写真奥の棚の高さは車椅子利用者にも配慮されていることがわかる。

2.6 コミュニケーション

2.6.1 オンラインコミュニケーション

Apple は Accessibility Support Communities (アクセシビリティ・サポート・コミュニティ) というウェブサイトを設置している。ここには障がいの種類ごとにコミュニティ(視覚、聴覚、身体と運動機能)があり、情報交換が活発に行われている¹⁵⁰。例えば最近のトピックとしては、視覚障がいに関するコミュニティでは「VoiceOver を使った表のセル内の文字の編集方法の共有」、「Xcode の Swift Playground (Apple の統合開発環境の Swift 言語学習ツール)での VoiceOver の動作に関する質問」、「マウスを使わないポップアップウィンドウの操作方法に関する質問」が挙がっている。聴覚障が

¹⁴⁹ Ben Lovejoy. "Apple Park visitor center an object lesson in how to create an accessible building, says guest". 2018-2-27.

<https://9to5mac.com/2018/02/27/apple-park-visitors-center-accessibility/>

¹⁵⁰ Apple Inc. Communities. <https://discussions.apple.com/community/accessibility>

UXPRESS 調査報告書
海外企業アクセシビリティ・ベンチマーク 2020
2020年2月27日
初版
鹿子嶋功、井出健太郎
UXPRESS CONSULTING INC.

UXPRESS CONSULTING INC.（以下 UXPRESS）が販売する PDF 形式の電子書籍のご利用にあたっては、以下の点にご留意ください。

電子書籍の著作権および複製・共有の制限について

UXPRESS の電子書籍ファイルには、コピーガードの機能を付加していません。UXPRESS の調査データおよび報告内容は、個人としてのご利用および購入時点で帰属している同一社内の範囲であれば、コピーしてご利用いただけます。（PDF の文書内に直接編集はできません。）お客様の社内資料や内部コミュニケーションでご利用の際は「出典：UXPRESS」と表記して頂ければ UXPRESS に引用の許可を取る必要はありません。上記以外の、UXPRESS の許諾を得ない社外の第三者への配布など他者への複製（コピー）、譲渡、共有、無断転載はご利用規約違反となりますのでご注意ください。不適切な行為をお見掛けの場合は info@uxpress.org または +1-619-485-0512 までご連絡ください。

書面による許諾について

広告、プレスリリース又はその他の商用販促品に UXPRESS が販売する電子書籍・電子レポートのコンテンツを引用することを希望する場合は、ご連絡をお願いします。確認のため情報の利用方法や加工後のサンプルなどを電子メールにてお送り下さい。

外部リンクについて

UXPRESS は、電子書籍に含まれている参照先の外部サイトにて掲載される製品、サービス又は情報について、推奨や保証をするものではありません。また、それらのサイトの利用可能性やそのコンテンツについては一切責任を負いません。

ロゴの使用について

UXPRESS のロゴの使用を希望する場合には、上記の連絡先までご連絡ください。



UXPRESS CONSULTING INC.
9538 Medina Drive Santee, California 92071

TEL(US): +1 (619) 485-0512
M A I L : info@uxpress.org



<https://uxpress.org>