

# 障害者、高齢者にやさしく

# 電話応対力向上

# PC講座開始

## パステルラボ

コンサルティングなどを手掛けるパステルラボ(浜沢市)は、目、耳に障害のある人や高齢者からの電話の応対方法を、パソコンで学べるeラーニング講座「e-paster(イーパステル)」の提供を始めた。コールセンターのオペレーター向け。既に中央官庁のコールセンターで採用が決まっており、近く、同社のホームページでデモ版を体験できるようにする。(村松権主 鷹)

イーパステルの利用者は、インターネットを介して同社のサーバーにアクセスし、講習を受ける。講座は基礎編の「レクチャー」から始まり、電話応対するイラストの女性オペレーターに、鳥のキャラクターがアドバイスする形式で進行。相手の反応から聞こえにくい、見えにくいことを察するなど、コミュニケーションに必要な十項目のポイントごとに説明する。ポイントには、目に

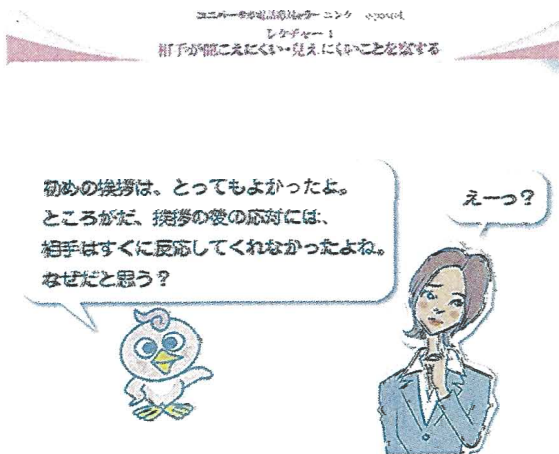
## 集合研修も受け付け

障害のある人には触った感じ、色のイメージを伝えるなど視覚に依存しない表現を使うことや、難聴者や高齢者には専門用語を避けて分かりやすい言葉を使うことなどもある。「チェック」編では、各ポイントについて質問形式で理解度を確認し、具体的な対処方法も学べる。受講料は一人千九百八十円で、三カ月間使える。学習後のフォローアップとして、実践能力を高めるための集合研修

も受け付けている。例も盛り込んだ。開発ソフト開発に際しては、約百人の障害者や高齢者から電話をする時の問題点や、企業の対応への不満、要望を聞き取り調査。アイ・オー・データ機器(金沢市)などのコールセンターで対応状況を調べ、オペレーターの体験や意見も聞いた。調査をもとにまとめたのが十項目のポイントで、寄せられた具体

資金の一部は、独立行政法人・情報通信研究機構からの助成金で賄っている。

今月から販売を始め、採用された官庁のコールセンターでは集合研修の教材に活用される。伊藤電子社長は「障害のある人たちが聞きたいことを聞き、知りたいことを知れるよう後押しをしたい」と話している。



鳥のキャラクターがオペレーターにアドバイスする「イーパステル」の画面