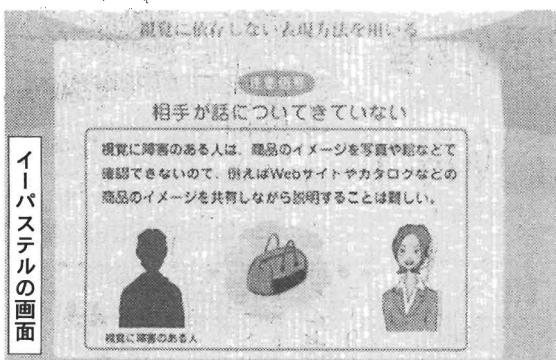


高齢者や聴覚・視覚に障害のある人との

電話応対ソフト「イーパステル」開発



超高齢社会の到来（2015年）には国民の4人に1人が高齢者）、さらに障害者自立支援法に基づく、
イーパステル（東京）に採用された。

コンサルティングなどのパステルラボ（金沢市西都、伊藤教子社長）は、高齢者や聴覚・視覚に障害のある人の電話応対力をアップするユニバーサル電話応対ソフト「e-pastel（イーパステル）」を開発、このほど、総務省地上デジタルTV放送受信相談センター（東京）に採用された。

「イーパステル」は、その様々な問い合わせに迅速に対応する企業・自治体のコールセンター・カスタマーサポートセンターなどのオペレーター・スタッフ向け（主に新人～1年目の方が対象）のパソコンで学べるeラーニング講座となるもので、受講者は、専用DVDソフトを用い、講習を受けける。

電話応対のポイントとして、適切な速度、視覚に依存しない表現方法、分かりやすい言葉を使うなどの10項目を定めており、その一つひとつ確実に修得することによって、高齢者や聴覚・視覚に障害のある人の電話応対におけるコミュニケーション力を向上させる。特に「レクチャー」でポイントを学んだ後、「チェック」で再確認、確実に内容を修得でき、受講者の興味を引き出すオペレータータイプ診断や、キャラクターも登場。障

パステルラボ
(金沢市)

総務省地デジタルセミナーに採用

障害のある人の積極的な社会参加に伴い、「聞こえにくい」「見えにくい」状況にある人との電話応対ケーブルが全国の自治体や企業では今後益々増加していく。この「イーパ

スがソフト開発にあたり、福井ケーブルテレビ（福井市）やアイ・オーデータ機器（金沢市）らの協力を得て、様々な質問が飛び交うコールセンターの現場にスタッフを派遣するとともに、約100人の障

害者や高齢者に聞き取り調査を実施して制作した。NPO法人STAND（すたんど）の副代表として障害者スポーツの振興にも尽力する伊藤社長は「若い人は、ウェブやメールなどで或る程度、理解してもらえる。コールセンターに直接電話をかけてくるのは、そのほとんどがパソコンの苦手な高齢者達。その結果、専門用語を理解できないケースや、『他の人に代わって下さい』などと、オペレーターに言われて、嫌な思いをした人が沢山いる」と指摘した上で、同ソフトが



自治体やコールセンターに販路

（税込）1年ごとの更新（ライセンス契約）となり、毎年バージョンアップを図っていく予定。さらに、実践力を鍛えるため、実際講師を派遣する集合研修も受け付けている。詳しくは、本社TEL076-267-6688又は、東京オフィスTEL03-5773-4848へ。デモ版へのアクセスは、<http://www.i-project.jp/e-pastel>