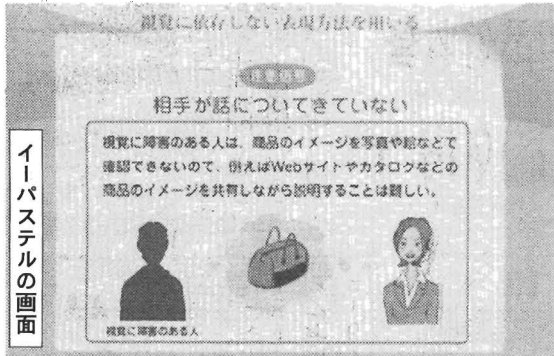


高齢者や聴覚・視覚に障害のある人との

電話対応ソフト「イーパステル」開発



コンサルティングなどのパステルラボ（金沢市西都、伊藤数子社長は、高齢者や聴覚・視覚に障害のある人との電話対応力をアップするユニバーサル電話対応ソフト「eepaste」（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。

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き、

パステルラボ
（金沢市）

総務省地デジコールセンターに採用

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対応ケース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、講習を受ける。

電話対応のポイントとして、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との電話対応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

害に対する基本的な知識も修得し、電話対応に生かせるという特長がある。

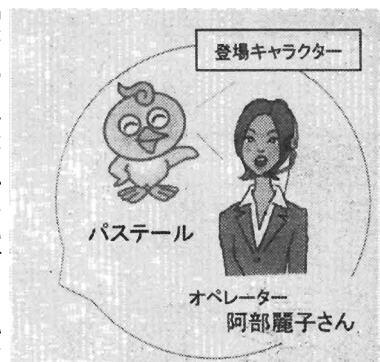
ソフト開発にあたり、福井ケールテレビ（福井市）やアイ・オー・データ機器（金沢市）らの協力を得て、様々な質問が飛び交うコールセンターの現場にスタッフを派遣するとともに、約100人の障害者や高齢者に聞き取り調査を実施して制作した。NPO法人STAND（すたんど）の副代表として

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、理解してもらえらる。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

「企業や自治体と、その方々のかけ橋になれば、うれしい」と話す。今後、全国の自治体や関係機関、各地のケールテレビ放送局などの企業に対して、積極的に導入を促していく構えだ。

DVDソフト価格は21万円（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/eepaste/>



建設工業新聞