

対応電話

身体障害者も円滑に

パステルラボ 研修ソフト発売へ

企画コンサルタント e1 (イーパステル) のパステルラボ(金沢市)は、視覚・聴覚障害のある人への対応方法も加えて更新し、五月対応をパソコンで学ぶソフト「e1 past」や自治体向けに発売す

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「レクチャー」を受けた後、三択クイズの「Q & A」コーナーで確認する形式になっている。講座は十一テーマに分かれており、目や耳、身体が不自由な人を察知するための留意点や、相手に伝わりやすい声の大きさや話し方などのポイントを学んでもらう。

イーパステルは、二〇〇九年に発売。地デジやNTT系のコールセンターに販売実績があり、顧客からの要望を受けて改善した。

開発資金の一部は、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。

伊藤数子社長は「高齢者や障害のある人たちも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」と話した。

2011年(平成23年)4月28日(木曜日)