

電話応対ソフトネット

障害者の利便性アップ

パステルラボ発売へ

企画コンサルタントのパステルラボ（金沢市）は、高齢者や視覚・聴覚障害者を対象にした自社開発の電話応対システムで、インターネットを利用した新たな機能を付ける。現在はCD-ROMタイプ。来年四月の発売を目指す。

電話応対システムは「eipastei（イーパステル）」と呼ばれる企業や自治体向けのパソコン用研修ソフト。二〇〇九年に発売し、改善してき

た。目や耳が不自由な人から電話で問い合わせがあった際、相手と円滑に会話する方法などを解説する。障害者のストレスの軽減やトラブルの減少などにつながるという。

これまで総務省の地域コールセンターやケーブルテレビ会社などに販売してきたが、大量注文では納品に時間がかかるなどの課題があった。このため、ネットを使った「クラウド」と呼ばれるシステムにし、パスワード

でサーバーにアクセスして自由に利用できるようにする。

ネット対応にするのと、保守・点検が簡単になったり、導入企業が習熟度を管理しやすくなる利点があるという。同社は「障害者の生活の質の向上に寄与したい」としている。

今回の開発は、総務省所管の独立行政法人・情報通信研究機構の二二年度助成金交付事業に認定された。開発にはNTT西日

本、金沢ケーブルテレビ。北陸総合通信局は「支援したい」として、パステルラボ、金沢市が試行。金沢モデル、金沢ラボとして普及を促す。金沢市が試行。金沢モデル、金沢ラボとして普及を促す。

（坂本正範）