

コールセンターの電話対応 eラーニング開発

合局
陸信
北通

北陸総合通信局はコールセンターでの高齢者などへの電話対応の方法をeラーニング方式で学べるサービスを、コンサルティング事業などを手がけるパステルラボ（金沢市）と連携して開発する。高齢化社会が進むなかで必要なサービスと判断した。パステルラボは電話対応のeラーニングのパッケージソフトを販売している。開発に取り組むのはネットワーク経由でソフトを利用する「クラウドコンピューティング」形式のサービス。独立行政法人情報通信研究機構の助成対象となった。クラウドを利用することで、パッケージソフト

と比べ管理者が学習の進捗状況をチェックしやすくなるうえ、学習のスケジュールの自由度が増す。料金は1つのIDとパスワードで数千円程度を想定。パッケージソフトは1年間のライセンス契約で31万5000円から。来年4月にもサービス提供を始める。北陸総合通信局とパステルラボはサービスを試用する企業を開拓して助成を求め、サービス向上に役立てる。