

電話苦手な高齢者、障害者

コンサルティング事業などの「パステルラボ」（金沢市）は、障害のある人やお年寄りに対する電話対応サービスの向上に向け、ノウハウを提供するためのプログラム開発に乗り出した。伊藤数子社長は「企業や自治体のコールセンター向けに事業展開し、ユニバーサル社会の進展に貢献したい」と狙いを話している。（小島哲男）

応対向上へノウハウ

パステルラボが提供

障害者や高齢者は、電話であいまいにしか聞こえなかったり理解できなかったりしても、つい分かったように振舞うことがある。

一方、企業や自治体は障害者への電話対応に不慣れな面があり、こうした現状を改善する電話対応法の確立が求められていた。

パステルラボが提供するの
は、高齢者や障害のある人
に配慮した「電話対応サ
ビスのユニバーサル化促
進」と名付けたプログラム。
独自に作成したガイドライ
ンに基づき、ユニバーサル診
断や電話応対研修などの方
法を確立。これらの診断や講
師派遣などを請け負い、企業

北陸初 情報通信機構から助成

や自治体にノウハウを授ける。

同社は、障害者スポーツを支援するポータルサイト開設などを通して長年、「ユニバーサルコミュニケーション」事業に力を入れてきた。大手通信事業者のコールセンター電話応対要領作成業務を請け負った実績もあり、今回のプログラム開発にはこうした蓄積を反映させる。

開発には独立行政法人・情報通信研究機構（東京）の「身体障害者向け通信・放送役務提供・開発推進助成金」交付も決定した。二〇〇一年度に創設された同助成金が北陸地区の企業に交付されるのは初めて。