

## トピックス

## 第80回CRIフォーラム — 高齢者・障害者への対応 —

11月18日、一般社団法人ケーブルテレビ情報センター（CRI、大島精次代表理事）は、東京都千代田区の日比谷プレスセンタービルにおいて、第80回CRIフォーラムを開催した。高齢者・障害者への対応とケーブルテレビの役割をテーマとした2講演が行われ、ケーブルテレビ事業者を中心に、業界各社から約40名が出席した。

初めに、CRI事務局長の柳澤幸雄氏があいさつに立ち、放送のデジタル移行後、アナログ帯域の跡地が新規事業に開放される動きがあることに触れた。そして、健常者に向けた番組が中心だった従来の放送に対し、今後の業界において、“やさしいテレビの在り方”について考えることの重要性を訴えかけた。

### ユニバーサル電話対応サービス

最初の講演では、「イーパステルでユニバーサル電話対応サービス実現を！」と題し、(株)パステルラボ代表取締役社長の伊藤数子氏が講師を務めた。

パステルラボは、視聴覚障害者や高齢者からの電話による対応方法を、パソコンを



伊藤数子氏

通じて学習する「eラーニングソフト」の開発を行っている。「e-pastel」（イーパステル）は、同社が開発したユニバーサル電話対応学習ソフト。伊藤氏は、多くの企業のコールセンターで使用するマニュアル作成を手がけた経験を持つ。この経験から、イーパステルを開発するに至った、という経緯が説明さ

れた。

イーパステルは、地元の自治体に提案された後、初めて地デジのコールセンターで導入されることになった。この導入と同時に、新たな利用シーンとして伊藤氏が思い浮かべたのが、ケーブルテレビ局だったという。伊藤氏は、同ソフトが「公共的な社会の役に立つものと自負している」と述べた。

一般企業には明確なターゲットがあるが、ケーブルテレビや地デジのコールセンター、自治体は、“その地域住民を1人も取りこぼしてはいけない”という使命がある。だからこそ、こうしたソフトへの需要があるのではないか、と伊藤氏は考えている。

総務省の発表によれば、2009年9月10日現在、65歳以上の高齢者人口は、過去最多の2,898万人となった。日本は高齢化社会から“超高齢化社会”の時代を迎えた。企業、自治体などに視聴覚障害者からの電話は増加している。そうした電話への対応力向上は急務であるものの、高齢・障害者を対象とした、対応マニュアルの作成や研修教材作成、社内教育などの施策は行われてこなかった。パステルラボでは、その理由を調査した。

調査の結果、電話をかけてきた“顧客の満足度”と、オペレーターが“顧客に与えている満足度”の不一致が生じていることが分かった。「クレームはしないが、



テーマは高齢者・障害者への対応とCATVの役割

（対応に）不満が残っている顧客」が急増している。このような場合、社内記録には残されない。顧客とオペレーターのやり取りを録音する企業も増えてきたが、再生されるのは問題が発生したときのみである。

伊藤氏は、弱視の友人を持っていたことがきっかけで、「高齢者や障害者を含む、多くの人々が得たい情報を遠慮なく獲得できる社会を目指すようになった」と話した。多くのコールセンターでは、高齢・視聴覚障害者への対応に関する教育がまだ行われていない。オペレーター個人の経験や勘に委ねられているのが現状だ。

そこで、高齢者および視聴覚障害を持つ人約100名にヒヤリング調査を行い、ガイドラインを策定。総務省の外郭団体、独立行政法人情報通信研究機構（NICT）の助成を受けて開発が行われた。

イーパステルは、興味を持って、楽しんで学習できるように配慮してつくられたという。導入した企業からの、「コールセンターに限らず、営業マン教育や新入社員など、幅広く活用できる」などの声が紹介された。