

# ICT の利活用による高齢者や障害者に優しい社会づくりを支援 ～北陸総合通信局長が「ユニバーサル電話対応力向上システム」を視察～

齊藤一雅北陸総合通信局長は、平成 24 年 4 月 24 日、株式会社パステルラボ（代表取締役社長：伊藤数子）が開発した「ユニバーサル電話対応力向上システム」を視察するため、株式会社福井ケーブルテレビ（代表取締役社長：田崎健治）のお客センターを訪問しました。

この「ユニバーサル電話対応力向上システム」は、企業や自治体のコールセンターにおいて、高齢者や障害者への電話対応サービスを向上させるための電話対応研修システムとして、株式会社パステルラボが、独立行政法人情報通信研究機構（理事長：宮原秀夫）の「チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金（情報バリアフリー事業助成金）」の助成（平成 20 年度及び同 22 年度）を受け、コールセンターにおける高齢者や障害者への電話対応の現状やコールセンターに電話して困ったこと、不愉快だったことなどを実際にヒアリングして開発したもので、総務省の地デジコールセンターなどで導入された実績のあるものです。

同センターでは、システムを開発した株式会社パステルラボの伊藤数子代表取締役社長からシステム概要の説明を受けた後、本システムを活用したオペレーターの方々の電話対応力向上に関する研修の様子を視察しました。

齊藤一雅北陸総合通信局長は、「これからは日本全体が高齢者中心の社会になっていくので、高齢者にきちんと対応できるコールセンターでなければ意味がない。行政でも企業でも、あらゆる分野でこうした発想のシステム、サービスの開発が求められるようになる。パステルラボさんのこの研修システムは、国費を投入して開発されたものなので、その成果を広く社会に普及させる意味からも、周知広報等を通じて、支援・協力したい」と感想を述べました。

株式会社パステルラボでは、すべての地域住民を顧客とする自治体（市町村）やケーブルテレビ事業者をはじめ、より多くの分野で、本システムを、より簡便に利用することができるよう、今後、本システムのクラウド化を検討しており、その取組にも大きな関心と期待が寄せられています。



株式会社パステルラボの伊藤代表取締役社長(右から 3 人目)がシステムの概要を説明



ユニバーサル電話対応力向上システムを視察

※株式会社パステルラボ

本社：石川県金沢市玉川町 11-25 TEL 076-260-1177 (<http://www.pastellabo.co.jp/>)