

## 電話応対訓練 ソフトを導入

北陸通信局長が  
福井CATV視察

高齢者や障害のある人への電話応対の技能を高めるためのトレーニングソフトを福井市高木町の福井ケーブルテレビが導入し、北陸総合通信局の斉藤一雅局長（写真⑤）が二十四日に視察した。

ソフトは通信のバリアフリー化を進めようと東京の企画コンサルティング会社が開発し、国が半額の七百万円を補助した。県内の導入は福井ケーブルテレビが初めて。

ソフトには「適切な速度で話す」「話の全体を示した後で細部へ移る」など十一の単元があり、パソコン内のキャラクターと対話する形式で技能を磨く仕組み。同社は、社員教育に生かしていく。

斉藤局長は高齢化社会で求められるインフラ整備の在り方について、電話応対の担当者との意見交換などをしてきた。（小柳保志）



日刊県民福井  
平成24年4月25日