

## 齊藤北陸総通信局長が「ユニバーサル電話対応力向上システム」を視察

総務省北陸総合通信局の齊藤一雅局長は、株式会社バスターラボ（金沢市、伊藤数字社長）が開発した「ユニバーサル電話対応力向上システム」を4月24日に視察した。

福井市の種井ケイテムを開発した伊藤社長（齊藤一雅局長）は、株式フルテレビ株式会社のコールセンター。同センターでは、システムを開発した伊藤社長からシステム概要の説明を受けた後、同システムを活用したオペレーター

## 金沢のバスターラボのシステム ICTの活用で高齢者や障害者に優しい社会づくりを支援



ユニバーサル電話対応力向上システムを視察



の電話対応力向上に関する研修の様子を視察した。齊藤局長は「これから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が、独立行政法

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。バスターラボの研究システムは、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、周知広報等を通じて、支援・協力したい」と述べた。

人情報通信研究機構（NICT）、宮原秀夫理事長の「チャレンジ向け通信・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）を受けて、開発したものを、総務省の地域コールセンターなどに導入されている。北陸総合通信局では、バスターラボの取り組みが、高齢者や障害者に優しい社会づくり、高齢者や障害者が生き甲斐をもつて参画し易い社会づくりに貢献する取り組みであること、また、この先進的なICT活用モデルがNICTの助成により開発されたものであり、その成果の普及を促進することが期待されていることから、助言や周知広報等を通じて、支援と協力を行っている。

バスターラボでは、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、同システムを、より簡便に利用することができるよう、今後、同システムのクラウド化を検討している。