

電話リレーサービスに関する講習会

電話リレーサービス調査結果の報告

事務局（株式会社野村総合研究所）

令和6年2月26日



本日本お伝えしたい内容

1. はじめに
2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて
3. おわりに

1. はじめに

1. はじめに

本パートの位置づけ

■電話リレーサービスについて対応ができていたとしても、実際には電話を受けたことがないケースが大半です。

■「電話リレーサービスについてよく知らない」「実際に電話リレーサービスを受けたことがない」方は、実際に電話リレーサービスを受けた場合を想像しながらお聞きいただけますと幸いです。

■「既に電話リレーサービスについてよく知っている」方は、今後、電話リレーサービスを利用する双方がより良いコミュニケーションを取るためのアイデアを検討するつもりでお聞きいただけますと幸いです。

1. はじめに

令和5年度には、電話リレーサービス利用者を対象に、アンケートを実施。

電話リレーサービス利用者アンケート 実施概要

実施期間	令和5年10月17日～11月17日
実施対象	電話リレーサービスの利用者
実施方法	ウェブによるアンケート
有効回答数	1,885

本発表では、上記利用者アンケートの結果も踏まえつつ、調査結果についてお伝えさせていただきます。

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

当事者によると、主に以下の3段階で困難が発生。

①電話が繋がるまで

- 営業目的の電話と勘違いされてしまう
- 個人の連絡先として認識してもらえない

②電話が繋がった時

- 電話リレーサービスについての説明を求められる
- 電話リレーサービスを利用していることがわかると通話を拒否される

③会話をしている時

- 同じ組織でも対応にばらつきがある
- 会話にタイムラグが生じることにに対して不信感を持たれる

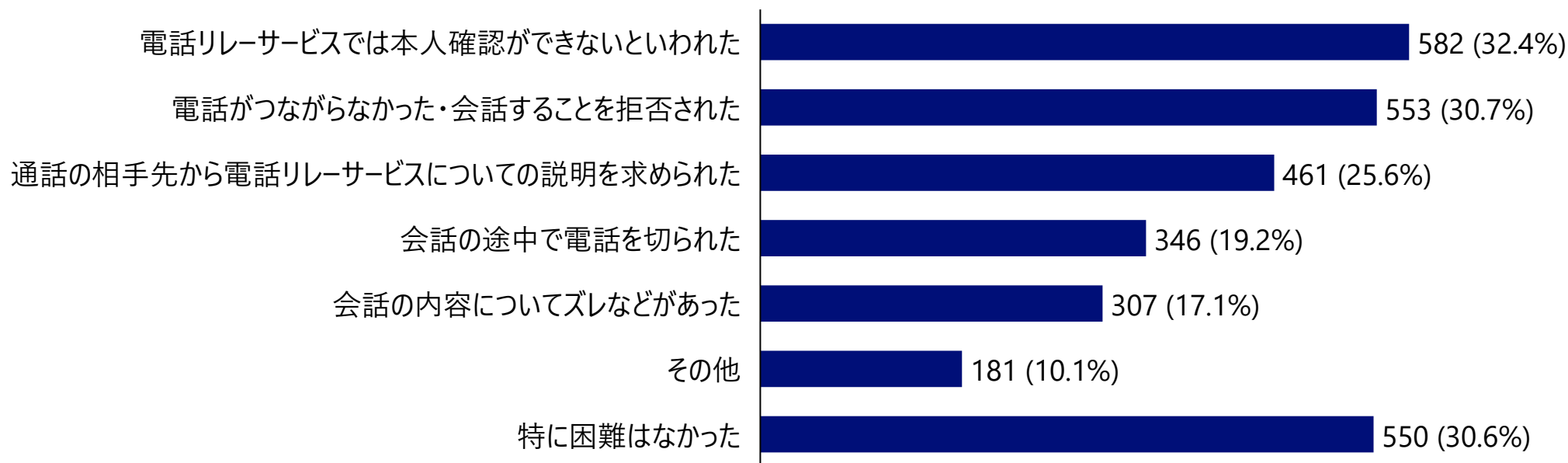
※電話リレーサービスを利用した際に発生している困難を集めたものであり、必ずしも本日ご参加の業種で発生しているとは限らない

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

アンケートにおいても、直面した困難について回答を確認。

電話リレーサービスを利用した際に、通話の相手先の対応について何か困ったことはありましたか？

(N=1799)

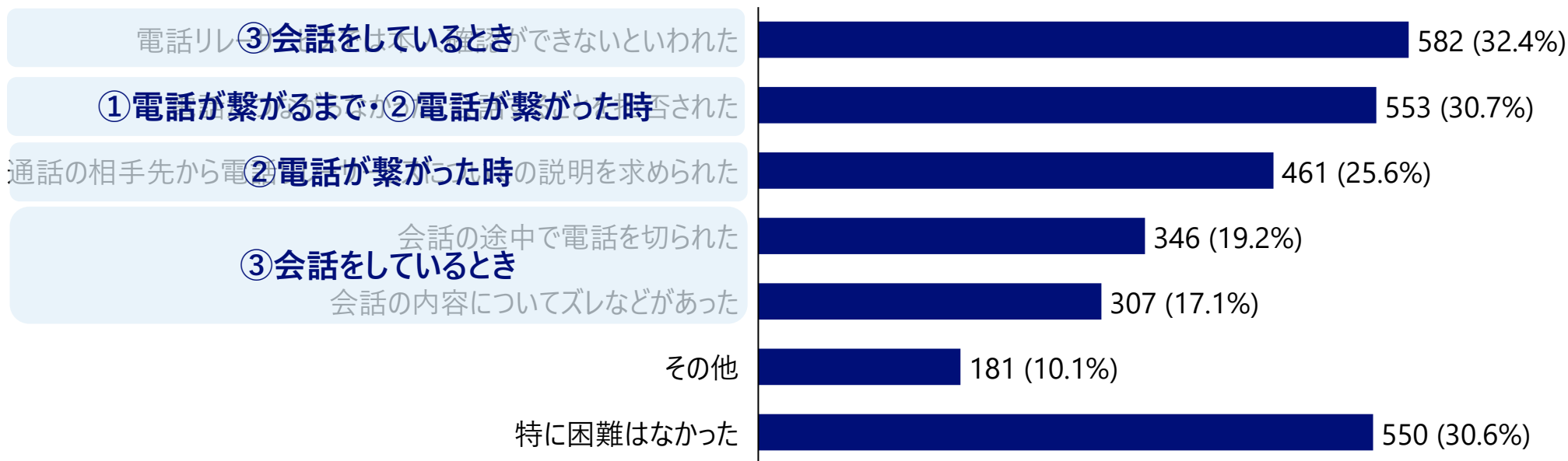


「電話リレーサービス利用者アンケート」より抜粋

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて 回答結果は、以下の通り、3段階に分類できる。

電話リレーサービスを利用した際に、通話の相手先の対応について何か困ったことはありましたか？

(N=1799)



「電話リレーサービス利用者アンケート」より抜粋

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

「①電話が繋がるまで」に生じた困難の事例

【事例①－1】

営業目的の電話と勘違いされてしまう



- 電話リレーサービスで付与される番号は「050」から始まるため、ナンバーディスプレイで電話番号が表示されると、営業目的の電話と勘違いされてしまい、そもそも受話器を取ってもらえないことがあった。
- 電話がつながったとしても、営業電話の前提で会話が始まることがあった。

【事例①－2】

個人の連絡先として認識してもらえない



- 書類等に自身の電話番号を記載する際に、電話リレーサービスの「050」から始まる番号を書いたところ、「個人の電話番号を書いてください」と指摘されてしまった。
- 連絡を取りやすいのは電話リレーサービスの番号であると伝えているにもかかわらず、併記した自宅の固定電話に電話がかかってきた。

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

「②電話が繋がった時」に生じた困難の事例

【事例②-1】

電話リレーサービスについての説明を求められる



- 通話の際に、電話リレーサービスを利用している旨を伝えたところ、「電話リレーサービスとは何か」「電話口で通話している人は誰なのか?」といったサービスそのものについての説明を求められてしまい、なかなか会話が始まらない。
(場合によっては、説明をした後に会話を拒否されることがある)

【事例②-2】

電話リレーサービスを利用していることがわかると通話を拒否される



- 過去に電話リレーサービスを利用したコミュニケーションでトラブルが発生した経験があることを理由に、電話リレーサービスを利用したコミュニケーションを全て拒否された。

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

「③会話をしている時」に生じた困難の事例

【事例③－1】 同じ組織でも対応にばらつきがある



- 電話リレーサービスを利用して本人確認とみなせるかどうか等、同一の組織であっても担当者によって判断が異なるケースがあった。
- 過去の通話では問題ないと判断された事柄について、「社内の確認が必要」として長い時間待たされたことがあった。

【事例③－2】 会話にタイムラグが生じることに対して不信感を持たれる



- 手話通訳を介するため、場合によっては会話にタイムラグが生じることもあるが、会話に時間がかかることにイライラされてしまって、電話を切られたことがあった。
- 通常よりも会話に時間がかかることから、怪しい電話と勘違いされてしまった。

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

円滑なコミュニケーションに向けてご提案したいこと ①事前の準備

電話リレーサービスからの受電を想定したマニュアル作りや社員への周知を行うことで“心の準備”ができる

慌てないための準備のヒント

- 電話リレーサービスの特徴を組織内に周知する。
(例：電話リレーサービスの番号は「050」から始まる、手話を介して会話を行う、等)
- 組織内における業務フローを見直し、電話リレーサービスを想定できていない事項についてあらかじめ検討を行ったり見解を統一したりする。
- 必要に応じて、電話リレーサービスに関する事項を業務マニュアルに盛り込む。
- 電話リレーサービスで起きたトラブルを、電話リレーサービスそのものと結びつけない。

2. 電話リレーサービスでの円滑なコミュニケーションに向けて

円滑なコミュニケーションに向けてご提案したいこと ②会話の工夫

直接話している相手の先に、会話の主体がいることを意識した会話を行うことで、ミスコミュニケーションを減らすことができる

スムーズに会話を行うためのヒント

- 通常の会話よりも簡潔に話すことを意識する。
(例：主語を明確にして話す、結論から話す、1文を短く話す、等)
- 会話に違和感を感じた場合には、正しく意図が伝わっているかを確認する。
- 相手が話し終えてから発話する。

3. おわりに

3. おわりに

本日をきっかけに、電話リレーサービスへの理解を深めていただけますと幸いです。



当事者

- 聴覚障害者にとって、これまでは電話でコミュニケーションが取れるという発想がなかった。電話リレーサービスは“新しい文化との出会い”と言っても良い。
- 電話リレーサービスによって電話での意思疎通が可能になったことに大いに期待している。

- 電話リレーサービスは、これから発展するサービスです。
これからの円滑なコミュニケーションに向けて、ご参加の皆様も
ご一緒に知恵を出していただけますと幸いです。
- 今後も、電話リレーサービスの改善に向けた検討を継続いたします。
講習会終了後のアンケートにて、忌憚のないご意見を賜れますと幸いです。
講習会の内容についてだけでなく、業界特有の課題等についてもご教示いただけますと、
今後の制度のありかたを検討する上で大変ありがたく存じます。

ご清聴ありがとうございました。