



独立行政法人 情報通信研究機構 平成24年度チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金交付事業
ユニバーサル社会を実現する電話対応クラウドサービスの開発・提供

ユニバーサル電話対応e-ラーニングサービス『e-pastel』

地元企業等の開発協力を得て 「金沢ブランド」へ

2012年8月

株式会社パステルラボ



ユニバーサル電話対応e-ラーニングサービス『e-pastel』について

<『e-pastel』開発の想い>

障害のある方が、機器の使い方やサービス内容が分からない場合などに、企業や自治体へ電話で問い合わせを行う場合、自身の障害や困難な状況が相手に見えないため、対面型のコミュニケーションに比べ十分な意思疎通を図ることが難しいという課題を知りました。



電話対応のユニバーサル化によって、享受できるサービスの拡大、
身体的・心理的ストレスの軽減、誤解やトラブルの減少、社会参加
の機会の増大など、**障害のある方の生活の質の向上に寄与**する！



e-ラーニングサービス開発・普及活動



<『e-pastel』沿革>

- ・平成20年6月 (独)情報通信研究機構「平成20年度チャレンジ向け通信・放送役務提供開発推進助成金交付事業」に認定。
- ・平成20年7月 ユニバーサル電話対応e-ラーニングソフト及びユニバーサル電話対応実践研修カリキュラムの開発をスタート。
- ・平成21年4月 e-ラーニングソフト『e-pastel』初版(聴覚・言語・視覚障害対応のPC用FLASHコンテンツ)をリリース。
- ・平成22年6月 (独)情報通信研究機構「平成22年度チャレンジ向け通信・放送役務提供開発推進助成金交付事業」に認定。
- ・平成22年7月 普及活動で得られた知見とユーザー助言から、肢体障害者への対応コンテンツの追加開発をスタート。
- ・平成23年4月 e-ラーニングソフト『e-pastel2』(聴覚・言語・視覚・肢体障害対応のPC用FLASHコンテンツ)をリリース。
- ・平成24年6月 (独)情報通信研究機構「平成24年度チャレンジ向け通信・放送役務提供開発推進助成金交付事業」に認定。

認定
内容

ICT環境の進化と経済環境を鑑み、スタンドアロン型研修ソフトからLMS型研修サービスへの機能充実を図ると共に、導入企業のROI要望に対応する商品競争力を実装する研修サービスへと進化させることをもって『e-pastel』完成形とする。



<導入・検討企業からの声>



●ケーブルテレビ局・コールセンター・コミュニケーターさま

実際にかかってきた電話に、「あ、研修で出てきたのと同じだ」ということもあり、また、研修をしているときに「あ、こういう電話を受けたことがある」ということもあります。実例と重なることがよくあるので、電話対応に取り入れやすいです。



●コールセンター研修責任者さま

高齢者や障害者との電話対応は、長年の経験で断片的知識はあったがまとめていなかった。それは、緊急性を感じなかったから。でも、今後は最重要テーマになる。また、最近の若いオペレーターは、核家族で育って、お年寄りと接する機会が少ないからか、正直、対応の仕方にびっくりすることも多いので研修の必要性を感じていた。e-pastelは、断片的だったこの分野について体系的に学べるのでよい。社内研修に活用していく。



●人材派遣企業のコールセンター管理責任者さま

お年寄りや、障害のある人からの電話が多いコールセンター業務を受託したが、若いオペレーターをどう教育していいのか分からず困っていたとき、e-pastelを知った。短時間で、ポイントをおさえることができるのでよい。

●人材派遣企業のコールセンターオペレーターさま

内容が面白く、わかりやすく、親しみやすい。eラーニングなど自身の経験から、役立つことは分かっているけど、面白さがないと取り組むきっかけをつかめない。

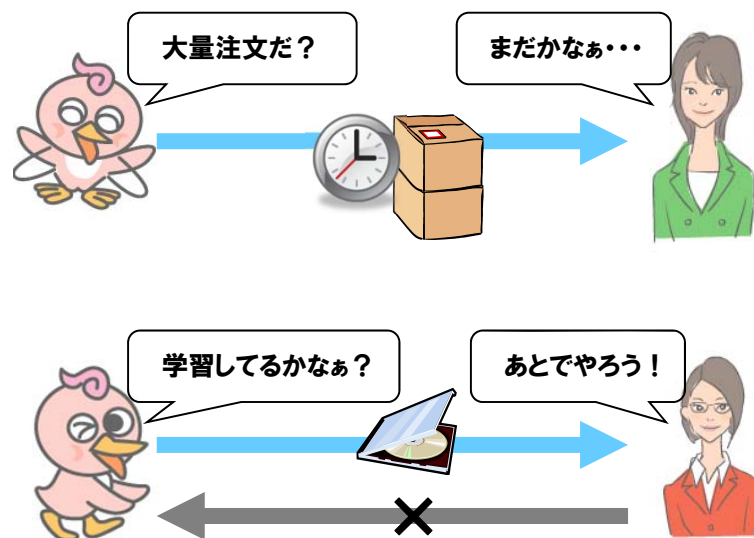
●ケーブルテレビ局カスタマーセンター管理者さま

高齢者・障害者との電話対応教育など考えもしなかったが、確かに今後必要だし、効果が期待できると思う。現場からも面白いし、教育に使いたいという声があったので来期の研修の中でぜひ検討したい。



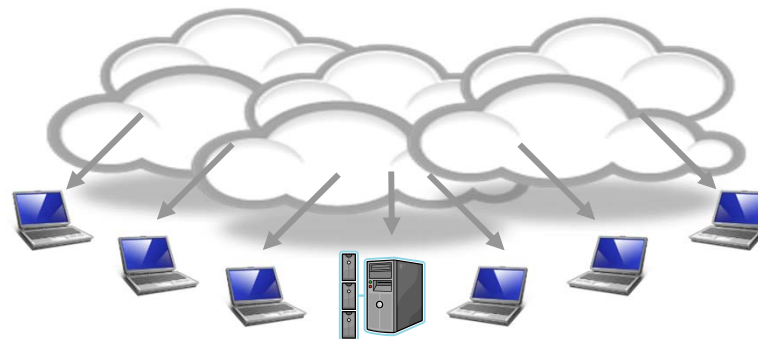
CD-ROM配布タイプ『e-pastel』の課題

- コスト高になることは否めない。
- 大量注文には納品までに時間がかかる。
- 学習スケジュールの組み立て自由度が低い。
- 学習進捗の一括管理が困難。



改善

クラウドサービスタイプ『e-pastel』で解決

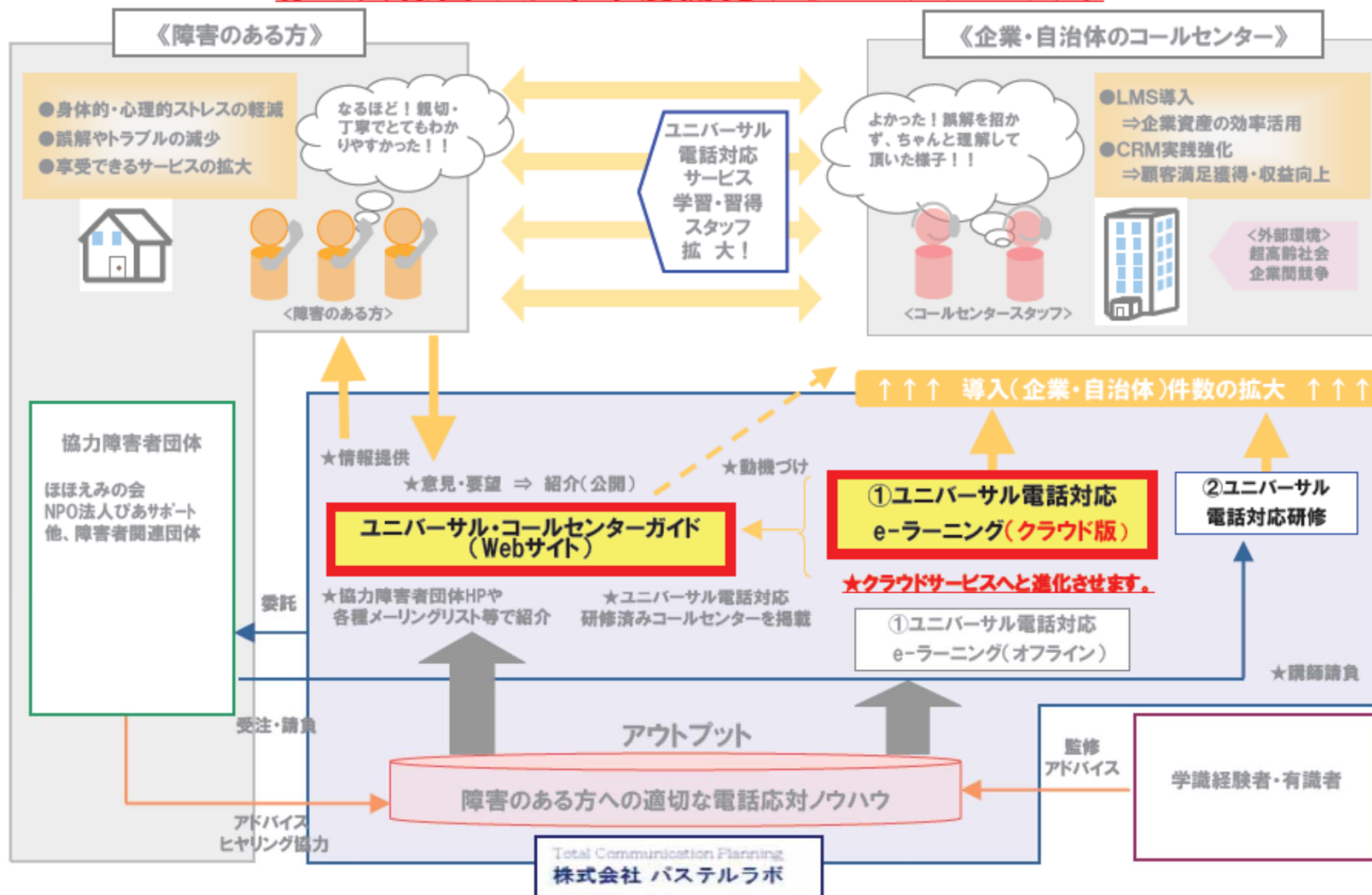


- 登録ユーザー数・登録管理者数に応じた料金(従量課金)メニュー設定が可能となる。
- 学習スタイルに自由度が増す。
- カスタマイズやメンテナンスが容易になる。
- 学習履歴が一括管理できる。



ユニバーサル社会を実現する電話対応クラウドサービスの開発・提供 全体図

赤の太線囲みが本年度開発するプログラムです。





おもてなしの品質の高い金沢市での企業に開発協力をいただき、さらなるコンテンツの充実が実現します。

★ 平成24年度開発体制 ★

- 事業者 : 株式会社パステルラボ
- 開発協力者 : 金沢ケーブルテレビネット株式会社
: 西日本電信電話株式会社
- コーディネーター: 総務省北陸総合通信局

おもてなし
品質の高い
「金沢ブラン
ド」だね！



パステール

◆また、金沢市(企業局)様にも、モニターとして協力していただき、ご意見を頂戴します。

★ 協力いただく内容 ★

実際の研修サービスを各協
力者のコールセンターでお
使いいただき、内容につい
てアドバイスをいただく。

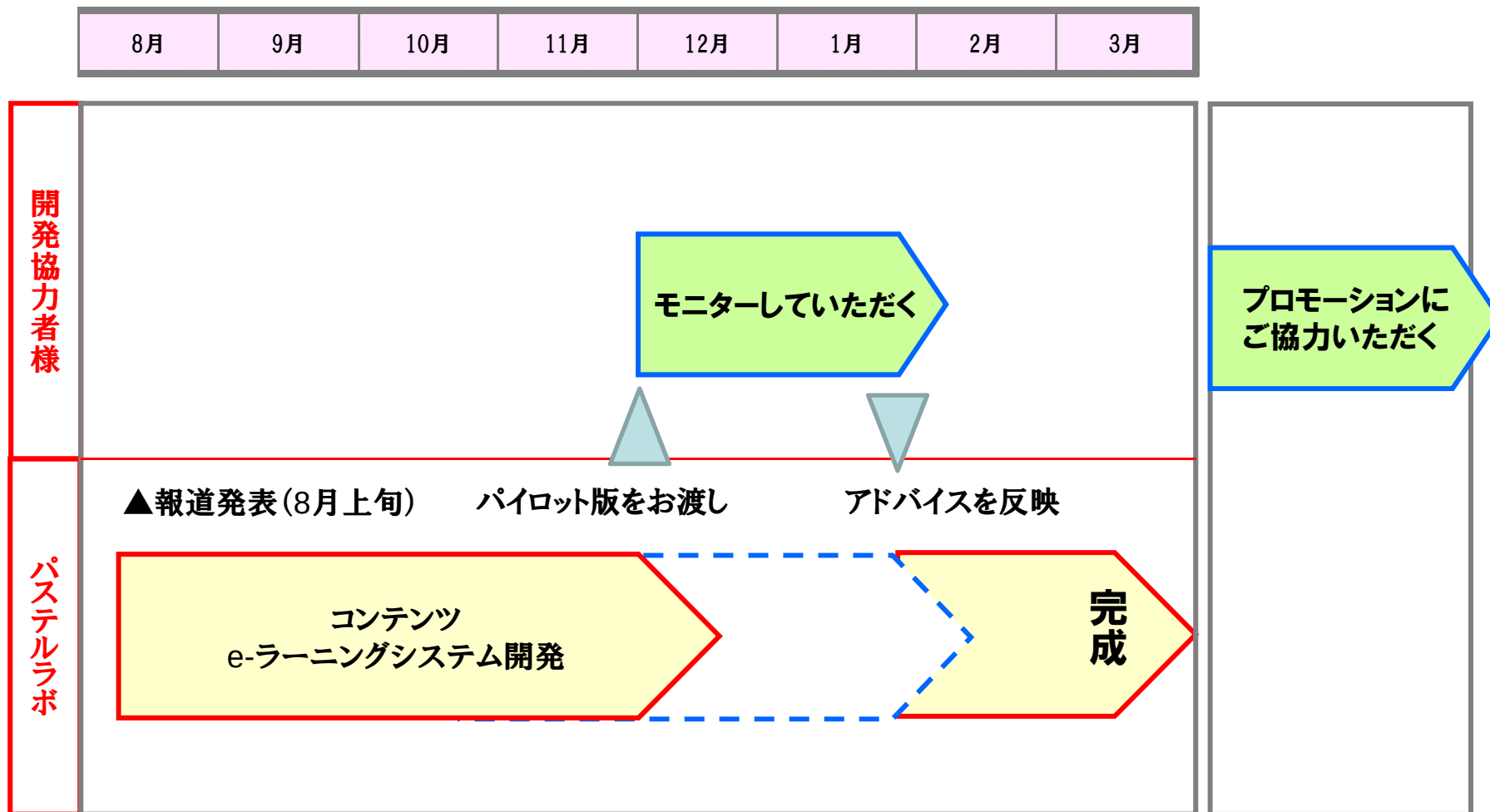


アドバイスを反映させて、
平成24年度版を作成。
よりホスピタリティの高い電
話応対を実現する研修
コンテンツを実現。



開発協力スケジュール

スケジュール





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）のお客様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

※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/>)



ユニバーサル電話対応力向上システムを視察