

WEB高齢者対応交流会報告



総務省 平松室長



NTTドコモ 藤井氏



NTTドコモ 岩城氏



11月16日(火)、WEB高齢者対応交流会「高齢者のデジタルデバインドとCXを考える」がオンライン開催された。総務省様、会員企業の株式会社NTTドコモ様を講師としてお招きし、ACAP 会員等44名が参加した。

坂田交流活動委員(明治安田生命)の司会で始まった本会、東交流活動委員長(積水化学工業)の開会挨拶の後、高齢者のデジタルデバインドへの対応をテーマに、講師による講演と質疑応答が行われた。

講演1は、総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報流通高度化推進室の平松室長様より「高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進」と題して、携帯ショップでのスマホの講習会など、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」をスローガンに、総務省として「デジタル活用支援推進事業」で実施している取り組みについてご講演いただいた。講習会に行くことが難しい地域には支援員を派遣したりする必要があるなど、最終的には地域における支援を理想としていることや、人材育成の重要性についてもお話があった。

講演2は、株式会社NTTドコモ 営業本部 チャネルビジネス部 ブランドショップ担当 担当課長の藤井様および同課の岩城様より、「ドコモスマホ教室の取り組みについて」と題して、実際にショップで行っているスマホ教室の取り組みについてご講演いただいた。スタッフ1人に対して複数高齢者での教室は難易度が高いが力を入れていること、文字だけでなく絵も使い、機能の説明にとどまらず、利用シーンも説明するなど、具体的にイメージしやすいよう工夫していること、受講者の意欲向上のためにスタンプカードを取り入れていること、スタッフの育成についてなどを具体的にご紹介いただいた。

高齢者とのコミュニケーションのポイントとして「伝え方、声のトーン、話す速さ、抑揚、繰り返し、体験、言い換え」といった、普段のお客様対応にも活用できそうなキーワードも多く出てくるなど、参加した会員企業にとって大変勉強になる内容であった。

質疑応答では、スマホ教室以外の総務省によるデジタル活用支援推進事業に関してオンライン診療やマイナポータルに関する講座も参加者数が多いことや、地域交通におけるキャッシュレス講座の事例などの紹介があったほか、NTTドコモのノウハウをぜひ公開してほしいといった会員企業の声もあった。

最後にACAP 村井理事長より、①相手に伝わるよう情報を伝達することの重要性、②国・地方公共団体・民間企業それぞれの強みを活かした連携の重要性、③地域で定着するための取組の持続性について講演を聞いて強く印象に残ったこと。オンラインとオフライン両方の取組によって、お客様の選択肢を増やすことが消費者志向経営にとって重要。との挨拶があり、閉会となった。

片岡康子(交流活動委員会/楽天グループ)

無断転載・転用禁止