

ACAP研究所 『『高齢者に困っていること』に加えて 『高齢者が困っていること』への対応も重要に』 研究報告を公表

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP=エイキャップ)の研究機関であるACAP研究所「消費者対応部門における高齢者対応研究会」は、2022年度の研究報告として『『高齢者に困っていること』に加えて『高齢者が困っていること』への対応も重要に』を公表しました。

本報告書は、ACAPが2021年に実施した「企業における消費者対応体制に関する実態調査」において、積極的に高齢者対応に取り組んでいると回答した会員企業へのヒアリング内容を中心に構成し、高齢のお客さま対応に関する、企業独自の取り組みや最新技術を取り入れた事例等を紹介しています。また、ヒアリングを通じ、ご家族などが「高齢者に困っていること」だけでなく「高齢のお客さまご自身が困っていること」に着目し、事業者が能動的に対応している事例も数多く見いだすことができました。

これらの事例をもとに、加速する超高齢社会ではどのような高齢者対応が求められるのかについて考察していますので、今後のお客さま対応業務のあり方を考える際に活用いただければ幸いです。

報告書はACAPホームページ(下記URL)よりご参照ください。

https://www.acap.or.jp/research/ari_korei2022/

報告書の構成とポイント

【1】はじめに一本年度の研究の狙い(P. 2)

- 高齢化が進展するなか、事業者による積極的な高齢者対応の取り組みは、苦情抑制だけでなく、高齢者の消費行動を促すことにつながる。
- 高齢者が心地よい消費活動を行うことは、多くのロイヤルカスタマーの創出にも直結する。

【2】高齢者の特徴を改めて考察する(P. 2～)

- 高齢のお客さまとの円滑なコミュニケーションによって良好な関係を築くには、高齢者の聴覚や視覚などの身体機能ならびに記憶力や心理的変化等について十分に理解していることが重要である。
～高齢者・介護施設の運営や高齢者関連書籍の出版等を行う企業の事例紹介



【3】「高齢者に困っていること」への最新対応事例(P. 5～)

- 重要なポイントは、高齢のお客さまとのコミュニケーションをスムーズにすることである。
- 高齢者専用電話窓口の設置や専門性を有するオペレーターによる対応、通話補助機器の設置などの取り組みが進んでいる。

～生命保険会社、日用品メーカーの事例紹介

【4】「高齢者が困っていること」への対応事例(P. 10～)

- 高齢者の困りごとを察知し、高齢者の立場に立った商品の開発やサービスの提供が重要である。
- 事業者が社会的な共助の一角を担っていると考えられる取り組みも次第に増えている。

～市民生協、玩具メーカーの事例紹介

【5】まとめ—様々な視点から高齢者の課題解決の方法を考える(P. 15～)

- 事業者は、少子高齢化による国内事業の縮小を招くことがないよう、高齢者が心身ともに健康で、長くお客さまであり続けていただくための取り組みをさらに推進するべきである。

以上

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字を取り、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 640 名(498 社) 全会員数 764 名 (2023 年 6 月 21 日現在)
理事長	村井 正素 (むらい まさし) 住友生命保険相互会社
特別顧問	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学総合政策学部 特任教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 https://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900