

ACAP研究所 「高齢のお客さまが『もたもたする』のを許容できる社会に —高齢者のペースに合わせた“登坂車線”の必要性— 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、2023年度の研究報告として「高齢のお客さまが『もたもたする』のを許容できる社会に—高齢者のペースに合わせた“登坂車線”の必要性—」を公表しました。

当研究会では高齢者の特徴を知り対応に活かす、あるいは解決手段を講じる、といった高齢のお客さまと接するコミュニケーター側の視点から、高齢のお客さま対応のあり方をこれまで研究してきました。本報告書では、これまでと視点を変え、「**高齢のお客さまを取り残さず**」「**より良いお客さまであり続けていただく**」には何が**必要か?**という**能動的な視点**から、事業者だけでなく、行政や学識経験者にもヒントを求めて、**高齢者に快適な消費生活を送っていただくための、さらに一歩進んだ取り組みについて**考察しています。

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ホームページよりご参照ください。 https://www.acap.or.jp/research/ari_korei2023/

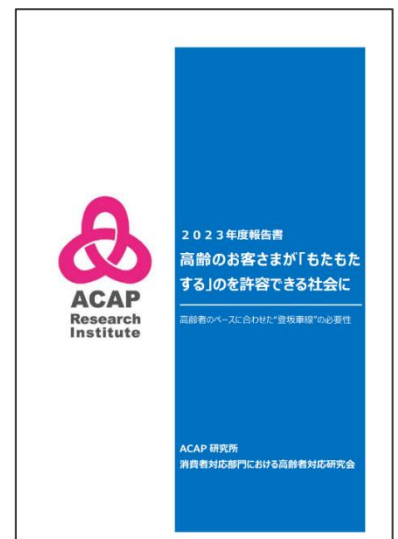
報告書の構成とポイント

【1】 はじめに=今年度研究のねらい (P.2)

- 当研究会は、お客さま対応の現場での事例を収集・分析し、高齢のお客さまと接するコミュニケーター側の視点から、高齢のお客さま対応のあり方を研究してきた。
- 高齢化が進み、本格的な人口減少社会に突入する中で、高齢のお客さま対応に苦慮する根本原因である「聞こえにくい」、「忘れっぽい」などの、「お客さまが困っていること」の解決に事業者が取り組み、高齢のお客さまとのコミュニケーション円滑化を図っている事例などが見られるようになった。
- こうした状況を踏まえ、高齢者を取り残さず、良いお客さまであり続けていただくには、事業者において何が**必要か**、という**能動的なアプローチ**から、行政の取り組みや学識経験者へのヒアリングをヒントに考察した。

【2】 高齢のお客さまはどんなことに困っているか? (P.2~)

- 視力や聴力など身体機能の低下、記憶力や判断力の衰え、思うように言葉が出ない、思い込みや先入観が先に立ちコミュニケーションが円滑に進まないといった高齢者の特徴を、事業者は十分に理解することが望まれる。
- 高齢のお客さまとの円滑なコミュニケーションを確保するには、事業者**に蓄積された対応事例**に学び、**高齢者の体験**を取材するなど、「**高齢のお客さまの困りごと**」を適切に把握することが重要になってくる。



【3】 「高齢のお客さまが困っていること」に対応する上で、考慮すべきことは何か？(P.5～)

- 認知症になっても良いお客さまでいていただくためのヒント、AI を活用し特殊詐欺を検知する研究、お客さま対応への AI 活用、コールセンターで使用する電話の音声明瞭機の開発など、事業者、行政、学識経験者へヒアリングを通して、先進的な取り組み事例を学んだ。
- 高齢のお客さま対応においては、事業者と行政、医療やIT分野、地域との連携がますます重要になっていることが確認できた。

【4】 「高齢者が困っていること」の対応をビジネスに昇華させた例を探る (P.13～)

- 電力会社がスマートメーターの電力データから、高齢のお客さまの生活の異常を検知し、地域の保健事業などと連携するサービスを始めた。お客さまには費用負担をかけず、自治体が負担することで、高齢者は安心を、自治体は効率的な見守りが可能になるという画期的なサービスであろう。
- 今後、さらに高齢化が進む中で、事業者にとっては、こうした取り組みがますます求められるようになるものと考えられる。

【5】 まとめ=高齢のお客さまが「もたもたする」のを許容できる社会

～高齢者のペースに合わせた“登坂車線”の必要性(P.15～)

- 高齢のお客さま対応においては、事業者は効率一辺倒ではなく、もたもたしがちな高齢者に寄り添った対応を、考慮する必要がある。
- 事業者は視点を広げ、行政や学識経験者、学会など多方面と知見を共有し、連携することが不可欠となっている。
- 製品の差別化は他社との競争戦略上必要ではあるが、ユーザーが利用する機器やシステムの操作手順などは可能な限り統一し、高齢者をはじめ、あらゆる利用者が暮らしやすいデジタル世界を目指すべきではないか。
- デジタル化や Web 化に付いていけない利用者への配慮や商品・サービスが、「高齢者が困っていること」を減らすためには欠かせない。
- 「高齢者が困っていること」を知り、高齢のお客さまの立場で考えることで、事業者は新たな視点でお客さま対応を創出し、高齢のお客さまとのコミュニケーションを保つことが、良いお客さまであり続けることにつながる。

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・担当者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 621名(483社)。全会員数741名(2024年5月22日現在)
理事長	坂田 祥治 (さかた よしはる) 明治安田生命保険相互会社
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