

齊藤北陸総通信局長が「ユニバーサル電話対応力向上システム」を視察

総務省北陸総合通信局の齊藤一雅局長は、株式会社バスターラボ（金沢市、伊藤数字社長）が開発した「ユニバーサル電話対応力向上システム」を4月24日に視察した。



ユニバーサル電話対応力向上システムを視察



金沢のバスターラボのシステム ICTの活用で高齢者や障害者に優しい社会づくりを支援

の電話対応力向上に関する研修の様子を視察した。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で、障害のある方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、バスターラボが、独立行政法人情報通信研究機構（NICT）の支援を受けて、開発された。

福井市の種井ケイテムを開発した伊藤社長は、同システム概要の説明を受けた後、同システムを活用したオペレーターで、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。バスターラボ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、周知広報等を通じて、支援・協力したい」と述べた。

北陸総合通信局では、バスターラボの取り組み

が、高齢者や障害者に優しい社会づくり、高齢者や障害者が生き甲斐をもつて参画しやすい社会づくりに貢献する取り組みであること、また、この先進的なICT活用モデルがNICTの助成により開発されたものであり、その成果の普及を促進することが期待されていることから、助言や周知広報等を通じて、支援と協力を行っている。

バスターラボでは、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、同システムを、より簡便に利用することができるよう、今後、同システムのクラウド化を検討している。