

加齢による身体的な機能低下などを自ら体験して 電話応対・接客サービスの向上に役立てる

—— 「高齢者疑似体験会」を実施 ——

視力の低下や「ひざが曲げにくい」「手が上がらない」など、加齢による身体的な機能低下や心理状態を自ら体験して、電話応対・接客サービスの向上に役立てる「高齢者疑似体験会」を行いました。

京葉ガスは、電話応対および作業現場では常にお客さまの視点に立ったご説明を心がけています。

サービス向上に対する取り組みの一環として、9月13日から17日の5日間、ガス漏れ専用電話の受付やガス工事を担当する社員を対象に「高齢者疑似体験会」を実施し、26人が参加しました。「高齢者体験シミュレーター(※)」を装着して、加齢による目や耳の機能低下、階段の昇降や指示された操作を行う場合の身体的・精神的な負担について、社員自らが体験しました。

体験会は二人一組で行い、お客さま役と電話受付役を交互に担当。マイコンメーター（ガスメーター）が作動してガスが出ないという設定のもと、体験シミュレーターを装着したお客さま役の社員は、電話受付役の指示に従いメーターの場所まで歩いて移動し、ボタンを押す復帰操作から、部屋に戻ってガス機器の点火確認までの一連の作業を行いました。

また、白内障の状態を再現できる眼鏡をつけ、手先の感覚が鈍った状態で書類への署名や、つえをついて階段の昇降を行うなど、1時間にわたり体の不自由な状況を体験しました。

参加した社員からは「普段何気なくしていることが、高齢者の方々にとってこんなに大変なことだとは思わなかった」「帳票の文字の大きさや、色にも気をつけなければいけない」「今まで以上に思いやりを持って接していきたい」などの感想がありました。

当社はお客さま満足の向上を経営上の最重点課題と位置づけ、多様な研修の実施をはじめ、お客さまから頂戴するご意見を真摯に受け止め、今後も電話応対・接客サービスの向上に努めてまいります。

※高齢者体験シミュレーター

耳栓や特殊眼鏡、手足に重りなどを装着して、高齢（75～80歳位）になったときの身体的な機能の低下や心理的变化を疑似的に体験するもの



▲体験シミュレーターを装着し、体の不自由な状態でガスメーターの復帰操作(上)などを体験する社員