



ACAP
Research
Institute

ACAP研究所
消費者対応部門における高齢者対応研究会

超高齢社会における お客さま対応の現状と課題

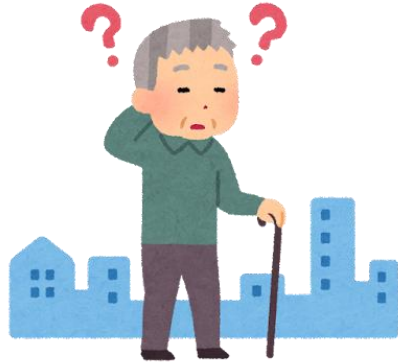
ACAP研究所「消費者対応部門における高齢者対応研究会」
主任研究員 名 取 哲 郎

(株式会社日経BP読者サービスセンター)

高齢のお客さまとの 良好なコミュニケーション実現を 目指す

高齢者の特性を知り、会員企業の高齢者対応ノウハウを共有

高齢のお客さま対応に苦慮する事例が増加



認知症が進んだ
お客さまへの対応

- ・商品注文したことを覚えていない
- ・理解できていないのに、なんでも「はい」という



耳が遠い
お客さまへの対応

- ・「聞こえない」と言われ大きな声で話すと、「聞きにくい」と言われる
- ・話し方が早いと言われ、続けていろいろ聞くと戸惑われる



デジタルデバイス
への対応

- ・スマホはすべてiPhoneと思っている
- ・「ブラウザ」が分からず、どのブラウザを使っているかが区別できない

対応事例集とりまとめ ⇒会員企業に対応事例をアンケートし、整理・分類

初期研究

ACAP会員企業
にアンケート
し、回答から
テキストマイ
ニングで
キーワードを
抽出

老化による身体能力の低下に関するもの				
視力	聴力	筋力	感覚	記憶力・判断力
・見えない ・見えにくい ・見えづらい ・読めない ・読みにくい ・読みづらい	・聞こえない ・聞こえにくい ・聞きづらい ・聞き取れない	・歩けない ・持てない ・開けられない ・噛めない	・感じにくい ・類似形態の見誤り ・操作しづらい ・言い出しづらい	・覚えていない ・思い出せない ・判断力の低下 ・責任能力
必要とされるサポートに関するもの				
設備	用品・用具	サービス	気遣い	ユニバーサルデザイン
・車いす対応 ・スロープの設置 ・トイレ ・ようこそ！補助犬	・老眼鏡 ・筆談機 ・対話支援機器 ・コミュニケーションボード ・貸出車椅子	・代筆・代読 ・配達員待機 ・実店舗が対応	・直通ダイヤル ・丁寧な確認・対応 ・家族対応 ・イラスト活用	・文字/形状
意味内容の認識力に関するもの				
ことば	事務手続・専門用語	新しいもの・こと	手順・操作・契約	
・外国語単語 ・アルファベット表記 ・カタカナ表記 ・短縮表記 ・日本語 ・数字	・申請/申込 ・医療 ・IT/通信 ・金融 ・配送 ・EC ・専門用語	・新技術 ・新商品/サービス ・新制度/ルール	・読まない ・知らない ・学ばない ・理解できない ・使えない	
言動に関するもの				
傲慢・権威の振りかざし	マイペース・自己中心的	孤独・孤立・不安・用心	勘違い・時代遅れ感覚	話し方
・上から目線の物言い ・過去の栄光を持ち出す	・一方的主張 ・人の話を聞かない ・話が終わらない ・くどい ・当然のごとく要求	・話し相手 ・没交渉 ・疑い深い ・用心深い	・世直し気取り ・小言が多い ・思い込み	・方言/なまり ・うまく話せない ・話が要領を得ない ・聞き出しにくい
全般的な対応				

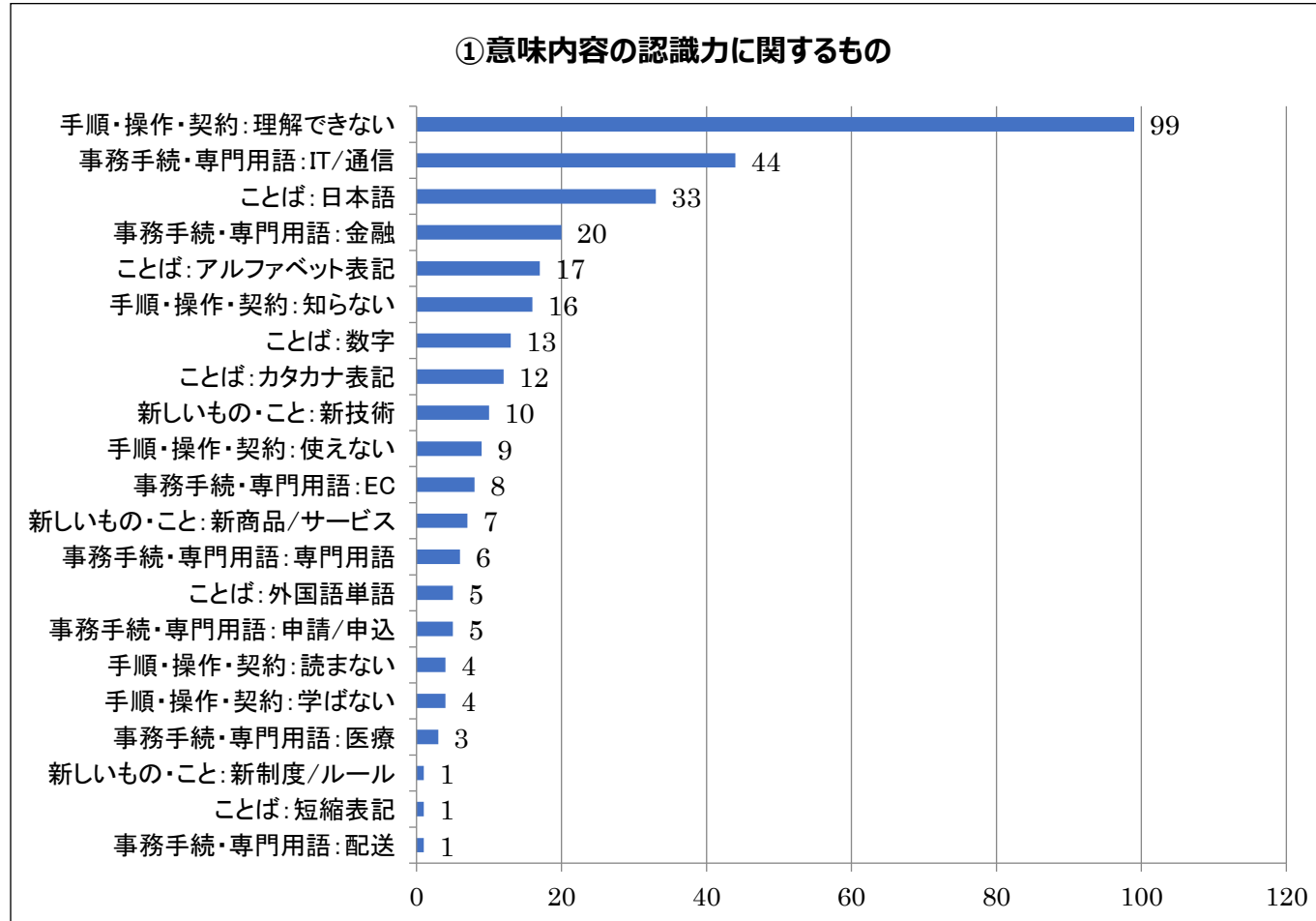
回答を事例と
用語に
分けて
キーワードご
とに
仕分け

キーワードごとに集約・整理・分類

浮き彫りになった課題①

手順・操作・契約・専門用語の意味内容の認識力に課題

初期研究

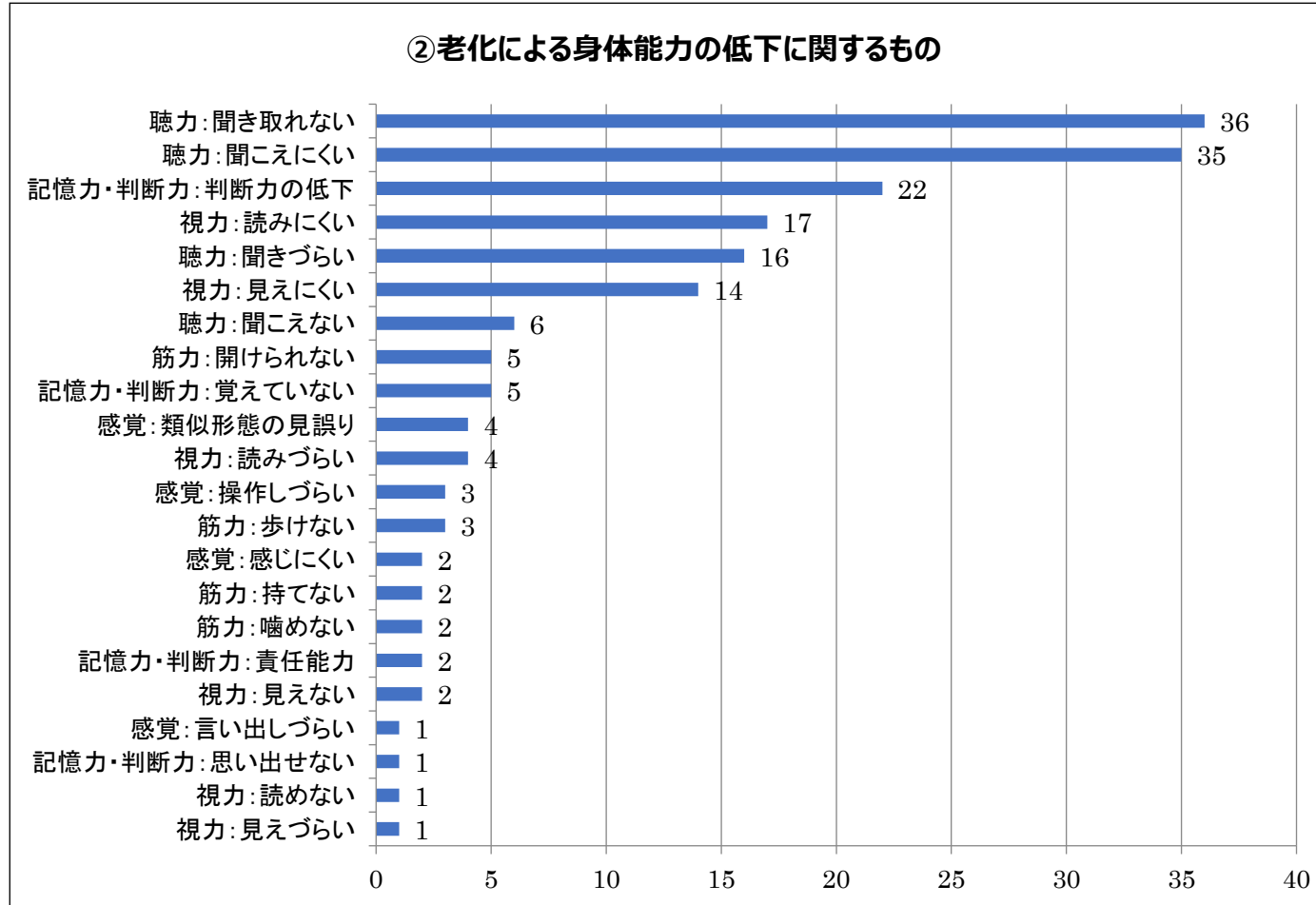


- 応対者の説明や取扱説明書に使われている言葉の意味がわからず、説明を理解できない
- 契約に伴う、お客さまとしての責任や役割を理解していない
- IT関連用語、外国語単語や、アルファベット・カタカナ表記の理解が難しい

浮き彫りになった課題②

身体・認知能力の低下がコミュニケーションの障害に

初期研究



- 肉体的な衰えに伴う、聴力（聞こえない）、視力（見えない）、筋力（動かせない）の低下
- 思考力の衰えに伴う、判断力、記憶力、感覚の低下

分析をもとに、高齢者対応事例集を取りまとめ

初期研究

老化による身体能力の低下に関するもの				
視力	聴力	筋力	感覚	記憶力・判断力
・見えない ・見えにくい ・見えづらい ・読めない ・読みにくい ・読みづらい	・聞こえない ・聞こえにくい ・聞きづらい ・聞き取れない	・歩けない ・持てない ・開けられない ・噛めない	・感じにくい ・類似形態の見誤り ・操作しづらい ・言い出しづらい	・覚えていない ・思い出せない ・判断力の低下 ・責任能力
必要とされるサポートに関するもの				
設備	用品・用具	サービス	気遣い	ユニバーサルデザイン
・車いす対応 ・スロープの設置 ・トイレ ・ようこそ！補助犬	・老眼鏡 ・筆談機 ・対話支援機器 ・コミュニケーションボード ・貸出車椅子	・代筆・代読 ・配達員待機 ・実店舗が対応	・直通ダイヤル ・丁寧な確認・対応 ・家族対応 ・イラスト活用	・文字/形状
意味内容の認識力に関するもの				
ことば	事務手続・専門用語	新しいもの・こと	手順・操作・契約	
・外国語単語 ・アルファベット表記 ・カタカナ表記 ・短縮表記 ・日本語 ・数字	・申請/申込 ・医療 ・IT/通信 ・金融 ・配送 ・EC ・専門用語	・新技術 ・新商品/サービス ・新制度/ルール	・読まない ・知らない ・学ばない ・理解できない ・使えない	
言動に関するもの				
傲慢・権威の振りかざし	マイペース・自己中心的	孤独・孤立・不安・用心	勘違い・時代遅れ感覚	話し方
・上から目線の物言い ・過去の栄光を持ち出す	・一方的主張 ・人の話を聞かない ・話が終わらない ・くどい ・当然のごとく要求	・話し相手 ・没交渉 ・疑い深い ・用心深い	・世直し気取り ・小言が多い ・思い込み	・方言/なまり ・うまく話せない ・話が要領を得ない ・聞き出しにくい
全般的な対応				

どの企業でも使いやすいExcelで作成。
トップページに事例ごとにまとめた検索
画面を設置

大分類：4項目＋「全般的な対応」に分類



中分類：大項目の回答内容を具体的に分類



紫色の枠をクリックすると該当の詳細ページに飛ぶ

高齢者が分かりにくい用語の言い換え用語集を作成

初期研究

■高齢者に分かりにくい用語の言い換え事例集

ジャンル別	A-W/50音別									
IT用語	あ	い	う	え	お	A	B	C	D	E
支払い方法	か	き	く	け	こ	F	G	H	I	J
商品説明	さ	し	す	せ	そ	K	L	M	N	O
通じにくい用語・外来語	た	ち	つ	て	と	P	Q	R	S	T
配送方法	な	に	ぬ	ね	の	U	V	W	X	Y
	は	ひ	ふ	へ	ほ	Z				
	ま	み	む	め	も					
	や		ゆ		よ					

事例集と同様、Excelで作成。トップページにジャンル別、A-W/50音別のインデックスを設置し、検索できるように設定

**リンクをクリックすれば
該当する詳細ページへ遷移**

※リンクのない項目は、
該当項目なし

オペレーター社内研修用資料を作成

高齢者対応のポイント編

～高齢者自身も困っている～



作成 ACAP研究所
消費者対応部門における
高齢者対応研究会
発行 2020年2月

このスライドは、自社における“高齢のお客さま対応”に関する研修で、ACAP会員である皆さまが講師を務める場合に活用いただくことを想定して作成した研修用資料です。

ACAPは多数の業種が横断的に集う組織であるため、本スライドは、業種にとらわれず、高齢のお客さま対応に共通して留意すべき事項を中心にまとめています。したがって、実際に研修の資料として活用される際は、自社の商品・サービスに沿った形に修正・加筆するなどアレンジして使用いただくようお願いします。

全13枚のスライドに関し、研修を進められる際のポイントや留意点を、ノートに掲載していますので、台本または講師用の手持ちメモとして利用してください。

なお、お客さまから電話などで連絡を受け、相談や不満を解決していく過程を、「対応」または「応対」と表現しますが、本資料では「対応」という表現で統一しています。

0

高齢者対応ガイドライン編



作成 ACAP研究所
消費者対応部門における
高齢者対応研究会
発行 2020年2月

高齢社会の現状と進展状況を概観するとともに、高齢者を理解するための「高齢者対応ガイドライン編」と、自社の「高齢のお客さま対応」に関する研修での利用を想定した「高齢者対応のポイント編」の二つの社内研修資料を作成

高齢のお客様対応のポイント

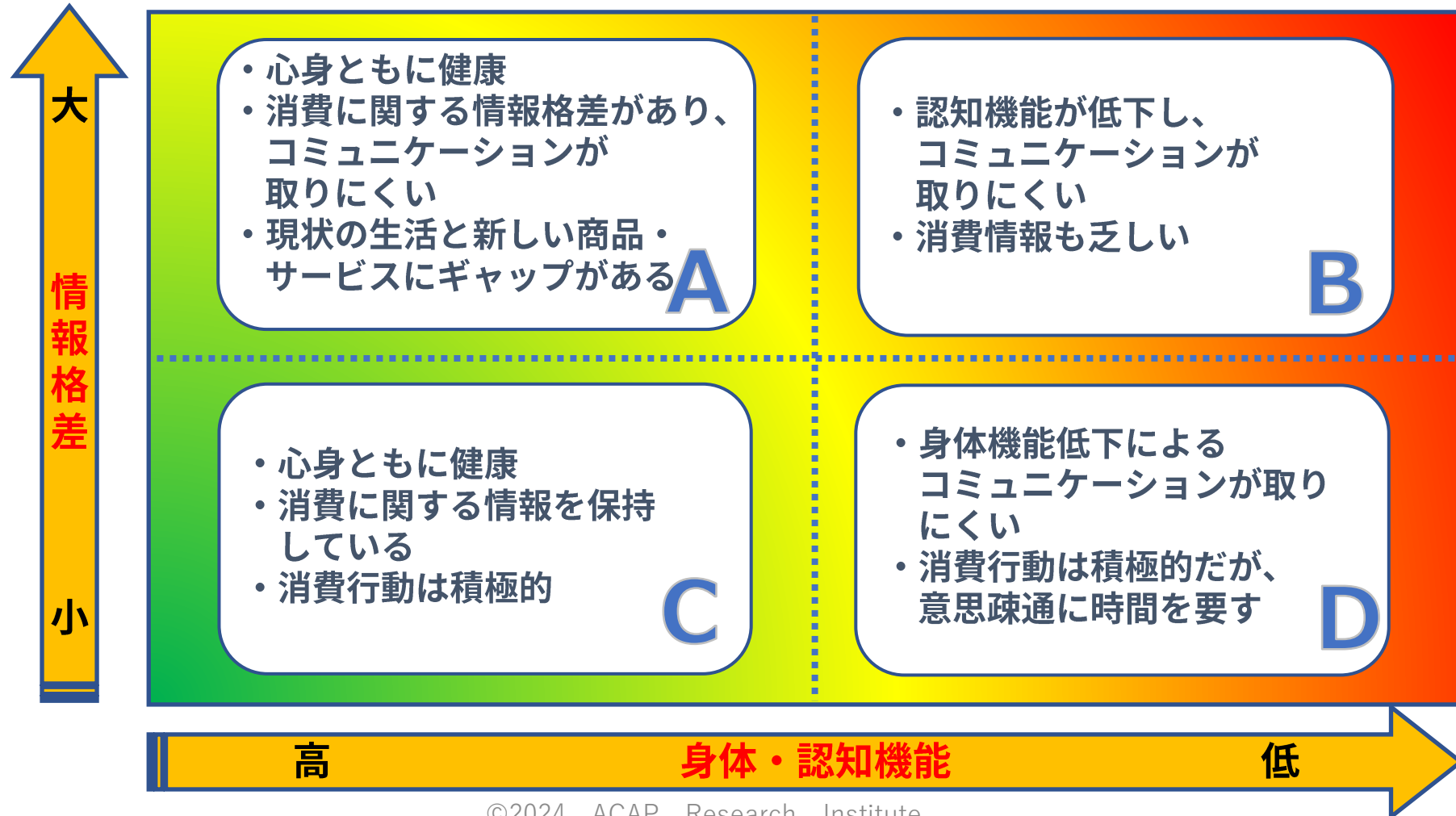
「高齢者」という一様の集団は存在しない



身体・認知状況に合わせた
高齢のお客様に寄り添う対応が重要

取りまとめた事例を情報格差を縦軸に、 身体・認知機能を横軸として高齢者を4つのタイプに分類

初期研究



先進的な事業者が「高齢者が困る」課題解決に踏み込むケースも

「高齢者が困ること」が「高齢者対応に困ること」の原因に？

企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書2021では 高齢者や障がいのある方への様々な対応が明らかに

高齢者や障がいのある方への対応に関し、特別な施策やツールを設けていますか。（複数回答 n=316）

高齢者や障害のある方への対応状況	社数	該当率
専用の電話番号を用意している	13	4.1%
専門の相談スタッフを決めている	9	2.8%
高齢のお客さまや障がいのあるお客さまの対応マニュアルを作成している	46	14.6%
高齢者用語集（高齢者が理解しやすい言葉）を作成している	29	9.2%
地域包括支援センターや行政、警察などと連携している	12	3.8%
高齢者・障がいのある方の対応研修を実施している	61	19.3%
認知症サポーター養成講座を開催、もしくは今後開催を予定している	22	7.0%
その他	29	9.2%
特になし	195	61.7%

事業者の取り組みが
さらに広範囲に

調査で「その他」と回答した企業に具体的な取り組みを確認

「高齢者**に**困っていること」への対応
のみならず



「高齢者**が**困っていること」にも対応
していることが明らかに

事業者の取り組みが
さらに広範囲に

「高齢者が困っていること」とそれに伴う影響

高齢者の聴力や視力、認知力が低下し、情報格差が拡大

⇒コミュニケーションが円滑にならず、怒りっぽくなる

コミュニケーションが取りにくくなる

⇒地域・社会とのつながりが疎遠になり、地域や社会で孤立

閉じこもりがちになり、脚力、握力などの体力が低下

⇒外出が減少し、フレイル状態が進行する可能性

周囲の状況をとっさに判断する能力が低下

⇒忘れ物が増えたり、転んでけがしたり、詐欺被害に遭ったり

デジタル化、キャッシュレス化などに柔軟に対応できない

⇒便利さを享受できず、情報格差・受益格差につながる

用心深く、忘れっぽい高齢のお客さまへの対応



高齢者への発信電話は、振り込め詐欺等への対策で電話に出ないことが多いのが課題。

明治安田生命では事前にダイレクトメールで契約内容のお知らせと電話をかけることを案内し、スムーズな架電につなげている



太陽生命では80歳以上の契約者と応対する場合に、お子さん世代の同席を徹底。また、保険金の請求漏れを防ぐため**営業部門と連携してシニア訪問サービスを実施。**遠隔地のお客さまには、連携するヤマト運輸に委託して書簡を届け、その後架電を徹底している。

事業者の取り組みが
さらに広範囲に

高齢者の困りごとに、専門性の高いオペレーターが対応

ユニ・チャームは商品別にフリーダイヤル番号を設定し、介護用品については専用フリーダイヤル「ユニ・チャームいきいきダイヤル」を設置。IVRを介さずに電話がつながるようにしている



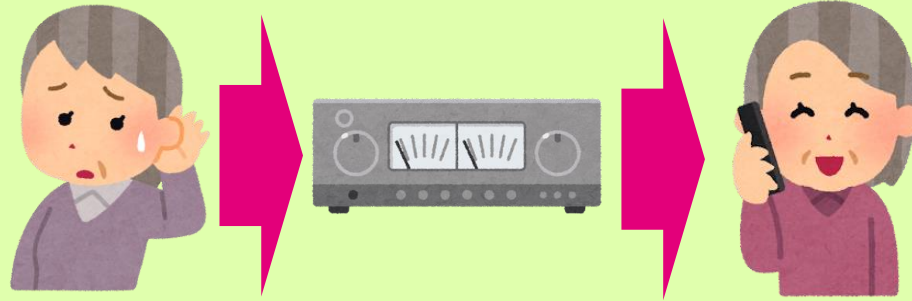
さらに専門性の高いオペレーターが対応

- ・全員消費生活アドバイザー資格の有資格者
- ・介護用品に関する問い合わせ担当者は介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー2級）を持ち、認知症サポーター養成講座も受講

⇒商品の特性から高齢者の家族や介護者からの相談を受けることがあり、単なる問い合わせへの回答にとどまらず、質問の裏にあるお困りごとにまで思いを巡らして、専門家として相談に乗っていることが、高い顧客満足と、働くアドバイザーのES向上にもつながっている。

事業者の取り組みがさらに広範囲に

「聞こえにくい」ことへの対応



明治安田生命と**太陽生命**ではそれぞれ専用機器をオペレーターの電話機にセットすることで、**高齢者にとって聞き取りづらい低い音程や高い音程を、自然な聞き取りやすい音程に変換して電話回線に通す通話補助機器を導入。**明治安田生命では、お客さまの約8割が「聴こえやすくなった」、オペレーターの約9割が「会話が通じやすくなった」と回答。

企業名	明治安田生命	太陽生命
名称	明治安田発案の「サウンドアーチー声の架け橋ー」	テレコムエイダー
提供元	自社開発 連携協定を結んでいる自治体等に寄贈予定(お客さま等への販売なし)	TOPPANエッジ株式会社提供 1台から購入可能
システム概要	ヘッドセットと電話機の間に取り付ける	ヘッドセットと電話機の間に取り付ける
設置状況	コミュニケーションセンター等の電話機に約100台設置	高齢者対応を行うオペレーター全員の電話機に設置

事業者の取り組みが
さらに広範囲に

買い物困難への対応例①＝自宅への無料送迎サービス

大阪いずみ市民生協の事例

コープのらくらくショッピングカー

- 事前登録制で週1回、決まった曜日・時間に自宅まで無料で送迎
- 利用条件は原則65歳以上または3歳未満の子ども連れの方
- 「自転車乗れなくなったので久しぶりに店に買い物に来られた」「友達と乗り合わせて買い物に行かれるので楽しい」「将来免許返納したら、この車のお世話になると思うから、末永く続けられるよう頑張って」など好評

各拠点店舗から片道車で10分の範囲を基本にサービスエリアを設定。一日5便運行し、店内での買い回り時間は30分



サービス内容は2022年9月現在
資料提供：大阪いずみ市民生協

「買い物困難」への対応例②＝店舗で購入商品を自宅に配送

大阪いずみ市民生協の事例

コープのらくらく配送サービス

- 店舗で購入した商品を、自宅まで購入金額に応じた有償で配送
- 店舗で買い物⇒サービスコーナーで申し込み⇒商品を自分で箱詰め⇒配達手数料精算⇒商品の保冷・保管⇒配送⇒受取
- 高齢者などが来店の際、店舗までは徒歩や自転車などできても、重いものやかさばるものの持ち運びが困難になっていることを支援する

コープのらくらく配送サービスご利用案内

- 1 当日店舗でお買い上げの商品に限らせていただきます。**
- 2 配達エリア・時間をご確認ください。**

	受付時間	お届け時間	★受付終了時間は各店舗でご確認ください。 ★必ず、在宅の上お受け取りをお願いします。
①	開店～13時	13時～15時	※天候や道路事情、混雑している場合、上記お届け時間内にお届けできない場合があります。
②	13時～16時	15時～18時	※配達時間の指定、配達場所はできません。宅配お届け時間を超過しての配達の場合は、一旦、営業所まで持ち帰らせていただきます。その際、配達料の返金はいたしません。また、組合員様のご都合による再配達が発生した場合は、再配達料が発生します。予めご了承ください。
③	16時以降の受付	翌日10時～12時	※配達品に限りさせていただきます。
- 3 レジでお会計後、「常温品」「冷蔵品」に袋わけをしてサービスコーナーにて受付をしてください。※冷蔵品は不可**

★マイバッグの持参、またはレジ袋（有料）をご購入ください。
★組合員様ご自身で箱詰めをお願いいたします。
※商品による不備、品質劣化、劣化などにつきましては保証いたしません。



【常温品】



【冷蔵品】
- 4 サービスコーナー受付後、配達料金をお支払いください。**

店舗でのお買い上げ金額 (レジ小票の金額に準じます)	手数料金額	条件
税込 5,000円以上	110円 (税込)	5個口まで
税込 5,000円未満	330円 (税込)	※1個口の重量は15kg以内です。

★6個口以上の場合、以下の料金体系となります。

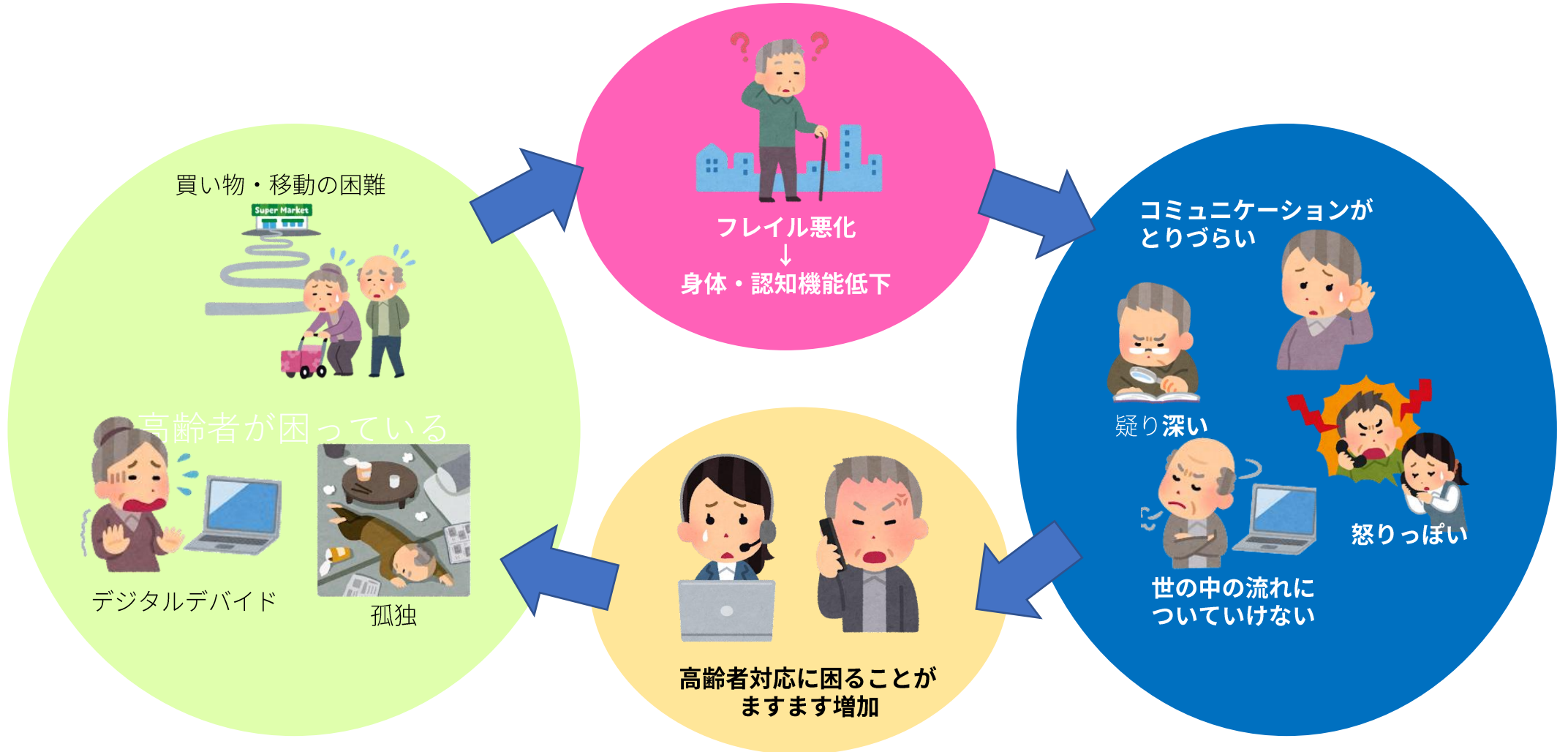
6～10個	11～15個	16～20個	21～25個	以降、5個口ごとに
550円 (税込)	1,100円 (税込)	1,650円 (税込)	2,200円 (税込)	+ 550円 (税込)
- 5 お届け先の記入をいただき、手続き完了です。**

★お届け場所は、生協へ登録のご住所に限らせていただきます。

サービス内容は2022年9月現在
資料提供：大阪いずみ市民生協

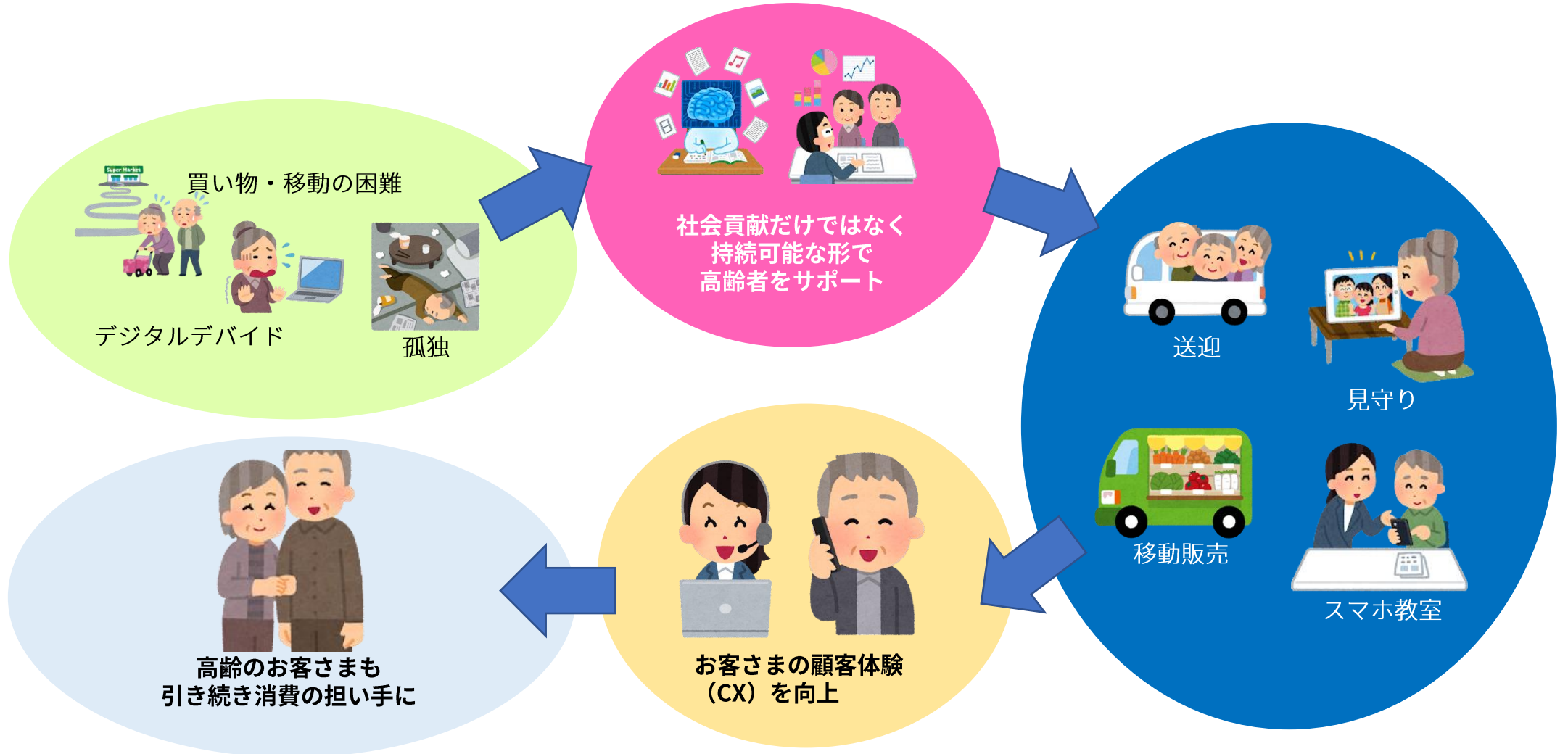
「高齢者が困ること」が「高齢者対応に困ること」の原因に？

事業者の取り組みが
さらに広範囲に



「高齢者が困ること」に寄り添うことで、引き続き良いお客さまに

事業者の取り組みが
さらに広範囲に



D X化の推進やA Iの活用により、 従来より踏み込んだ 高齢者対応が可能になる

高齢者に負担をかけずに、さりげなく困りごとをサポート

D X化の推進やA Iの活用で さりげなく高齢者の困りごとをサポート

さらに一歩進んだ
高齢者対応



A Iをプラスしたテクノロジー活用で、最小限の労働力で、高齢者のお困りごと解消、平等なサービス提供が可能に

高齢者が苦手なIoTの利用を前面に出した
ものではなく、
高齢者に負担をかけずに、
さりげなく高齢者の
困りごとをサポートする、
というのが特徴

A I を活用した高齢者の詐欺被害防止

東洋大学の桐生正幸先生が、尼崎市、富士通などと実証実験を行っている取り組み

「騙される高齢者を教育して被害を防止する」発想

詐欺の事例をあげて、騙されないための心構えなどを高齢者に説明して理解してもらう



「観察して周りの人が被害を防止する」発想に転換

A I などを活用して高齢者を外から観察し、行動や心理状態などを分析、推測することにより、その生理的・精神的な状態を確認して被害防止

お客さま対応の現場で活用が進む生成 A I

今後、高齢者にとって便利になるかもしれない A I 活用も

高齢のお客さま＝電話による問い合わせを選ぶことが多い

課題＝ I V R によって案内された番号が覚えられない



途中で離脱し、サービスが受けられないケースも

IVR（Interactive Voice Response）とは、顧客などからの電話による問い合わせに、音声案内によって自動的に応答を行うコンピュータシステム。着信するとあらかじめ録音された音声ガイダンスが再生され、発信者はそれを聞いて必要な情報を数字ボタン（プッシュボタン）を押して通知する。

お客さま対応の現場で活用が進む生成 A I

電話を振り分ける「I V R」を経由せず、電話内容を A I が認識し、専用のオペレーターにつなぐことができる、**インテリジェント・ルーティング**が将来的には可能に

- ・ I V R の代わりに生成 A I を導入することで、将来的には質問内容を生成 A I が即時に分析し、問い合わせたい窓口にダイレクトにつなぐことができるようになる

⇒お客さまの C X が高まるほか、応答時間が短くなることで、フリーダイヤル費用削減も期待できる

連携を多方面に

これまでの高齢者対応

各事業者で高齢者向け対応マニュアルを作成するなど、ノウハウ蓄積的なものに注力

明確な裏付けがないまま推測や「べき論」で作成する傾向

これから的高齢者対応

地域包括支援センターなど、地域の見守りネットワークとの連携に加えて、認知症患者の診療にあたる医療の現場や心理学などの専門家などの連携が必要

⇒**社会全体で高齢者対応の在り方を考えていくことが重要**

さらに一歩進んだ
高齢者対応

今後さらに人口に占める高齢者の割合が高まる中で、高齢者に向き合うことの課題は一事業者に限ったことではない

認知症になってもお客さまでいていただくためには

高齢者の増加に伴い、認知症を抱える高齢者も今後ますます増える

⇒ **高齢者も担う消費活動の中で、認知症の症状がある高齢のお客さまと、どう折り合いをつけていくかが課題**



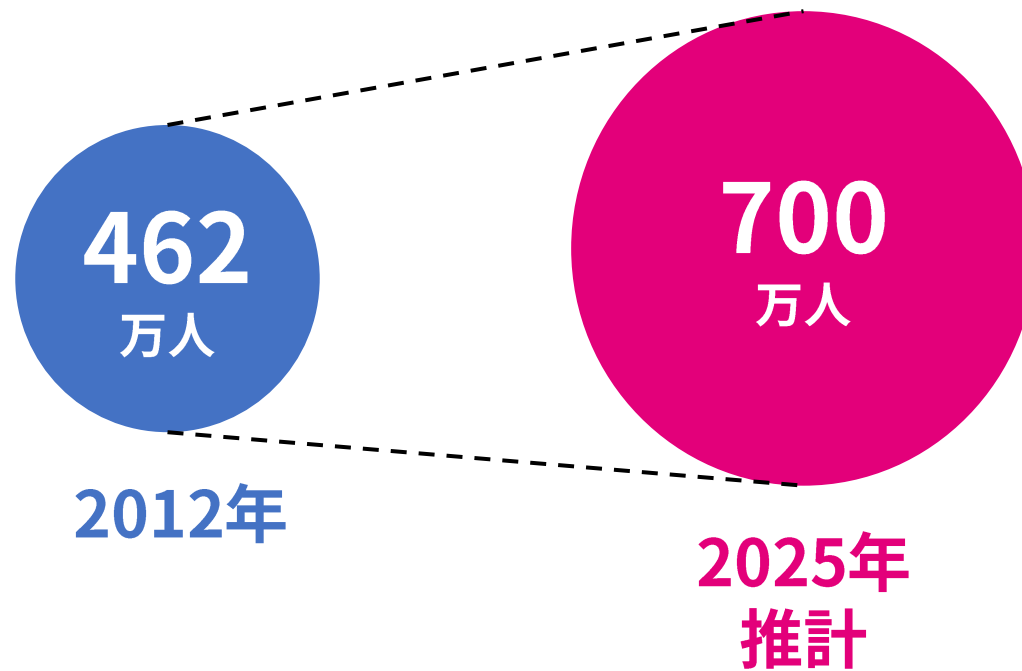
お客さま対応の現場も、認知症の症状を正しく理解し、症状に応じたお客さま対応の重要性が、浮き彫りに



さらに一歩進んだ
高齢者対応

認知症になってもお客さまでいていただくためには

認知症患者の現状



- 高齢化の進展に伴う高齢者の増加によって、認知症患者の数も増加
- 認知症患者は80歳を超えると2割を超え、90歳を超えると61%に達する*

*出典：厚生労働科学研究費補助金
（認知症対策総合研究事業）総合研究
報告書「都市部における認知症有病率
と認知症の生活機能障害への対応」
（代表：朝田隆）2012年

認知症になってもお客さまでいていただくためには

消費者庁作成の認知症のお客さま対応のガイドブック

- 認知症、もしくは認知症が疑われるお客さま対応のガイドブックとして、消費者庁は2023年6月に「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」を発行

⇒こうしたものが現場での対応で役に立つ



消費者庁がまとめた
「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」

認知症になってもお客さまでいていただくためには

従来、実店舗を持つ事業者では地域包括支援センターなどとの連携を行っていたが、認知症のお客さまは、コールセンターでのお客さま対応でも今後ますます接するケースが増えていく



消費者庁や国民生活センター、さらには医療従事者との連携・情報共有することの重要性も明らかに

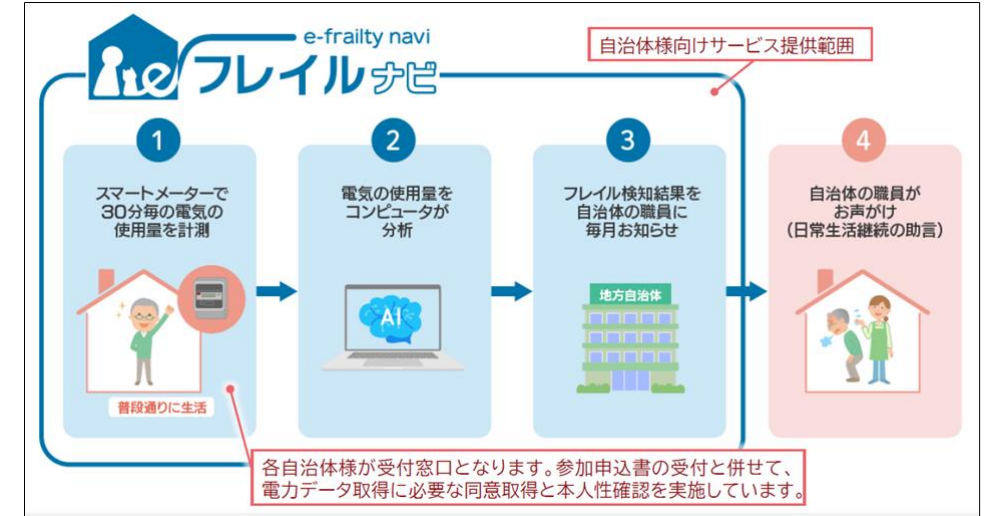


さらに一歩進んだ
高齢者対応

A Iやデータの活用で、高齢者のフレイル化を防ぐ取り組みが社会貢献の一環にとどまらず、「コスト」ではない時代に

中部電力の電力データを使ったフレイル予防サービス

- ・ 事業者に蓄積されたデータを分析し、見守られる高齢者にとっても、見守る自治体の双方にも負担が少ない取り組みを、事業として確立
- ・ A Iや蓄積されたデータなどをもとに、収益も期待できる高齢者対応を実現していくことが、高齢者の消費生活環境を維持していく一助に



今後ますます高齢者が増加する中で、事業者が事業領域を拡大する、という観点からも重要に

さらに一歩進んだ
高齢者対応

中部電力が自治体と連携して進める、電力データを使ったフレイル予防の取り組み

スマートメーターで電力使用量をモニタリング

【特徴】

- ・家庭にある電気のスマートメーターを利用し、電力使用量からフレイルリスクが高い高齢者を検知して自治体に連絡
⇒電気の使用量データからフレイル状態に伴う活動量の減少がわかる
- ・スマートメーターを使うため、専用のセンサー類の設置が不要で、利用者には負担がかからない

さらに一歩進んだ
高齢者対応

中部電力が自治体と連携して進める、電力データを使ったフレイル予防の取り組み

契約の主体は自治体

- ・電力データを分析した結果、アドバイスが必要なお客さまだと判明した場合は、契約自治体の保健師がサポートすることで、フレイル状態の改善を図る

【自治体側のメリット】

限られた予算と人員の中で、効率的に保健指導が必要な高齢者にアプローチし、発見遅れなどの課題を解消できる

【利用者のメリット】

何も意識せずに日常生活を送る中で体調をモニタリングされており、センサー類の設置が必要ないので、見られている感や追加的費用負担がない

さらに一歩進んだ
高齢者対応

中部電力が自治体と連携して進める、電力データを使ったフ レイル予防の取り組み

「eフレイルナビ」の注目ポイント

- ・DXの進展により、高齢者から得られるデータをAIによって分析することで、身体・認知機能の衰えなどの様々なリスクを可視化したり、状況改善につながる指標などを得る新たな収益ビジネスにつなげた⇒中電は全国展開を狙う
- ・高齢者はさらに増加する一方、労働人口は減少する中で、テクノロジーとAIを組み合わせ、早期発見や人材確保難などの課題を解消することが可能に
- ・事業者として社会貢献と収益事業を両立することで、社会的価値と経済的価値双方を高めることを実現

さらに一歩進んだ
高齢者対応

商品・サービスを提供する側も、 使いやすさをもっと極める必要

GUI (Graphical User Interface)

利用者が直感的に分かりやすく
操作できることを目指し、発展

一方で、同じような機能を持ち
ながら、メーカーによって操作
の仕方や操作時の用語、操作感
などが異なることが多い

操作を迷いやすい高齢者にとっ
ては、消費生活を送るうえで
「困ること」が増える原因に

他社製品との差別化による優位
性は、事業戦略上重要

一方でUI／UXは可能な限り
統一し、利用者が使いやすいデ
ジタル社会を目指すことが必要

さらに一歩進んだ
高齢者対応

商品・サービスを受ける側が 「もたもたしても許される」社会に

有人窓口を閉鎖し、オンライン
や店頭の機械のみで遠隔対応

新たな「高齢者の困っているこ
と」を生む原因に

戸惑う高齢者が少なくなるまで
操作のサポート要員を配置する
などの経過措置が必要

高齢者が機器の利用にもたつ
ていると、ほかの利用者が長時
間待たされることから別のトラ
ブルにも発展しかねない

もたもたしていても許される、
道路で言えば「**登坂車線**」的な
導線を設けるなどの配慮が必要

高齢者も「難しい」「面倒だ」という思い込みを捨て、
「もたもたしても許される」と割り切って新しい商品や
サービスを積極的に利用することも必要

さらに一歩進んだ
高齢者対応

社会的処方の重要性

さらに一歩進んだ
高齢者対応

社会的処方とは

社会的処方とは、孤立・孤独を防ぎ、地域とのつながりを保つことで、健康増進や生活の質（QOL）・ウェルビーイングの向上を目指す取り組み

かつて日本では地域や様々なコミュニティにより、支えあう文化が息づいていた

少子高齢化や過疎化により、こうした支えあいが難しくなっていることが、孤立や孤独からくる高齢者のフレイル状態悪化などにもつながる

高齢者の支えあいの主体の一つに、事業者が事業としてその輪に入っていくことで高齢者の居場所と役割を提供することが、フレイル状態悪化を防ぎ、社会の維持につながる

「高齢者の困っていること」はさらに幅広く ますます「ひとくくりには出来ない」状況に

年金支給が始まる65歳以上を
高齢者と定義した場合、
昭和の高度成長を支えた高齢者だけでなく、
バブル景気とその後の平成不況の中で
デジタル化をビジネスの第一線で経験してきた
世代も、まもなく高齢者の仲間入りする

**お客さまとのコミュニケーションを
保つためには、
事業者側もこれまで以上に
幅広い視点を持ち、
行政、医療などとも緊密に連携することが必要に**

