



**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)

# 高齢のお客さま対応に苦慮する事例が増加

## 高齢者対応の現状



認知症が進んだ  
お客さまへの対応

- 商品を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、続けていろいろな聞くと戸惑われる



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

# これまでの高齢研の研究内容推移

事業者の能動的な  
取り組みが浮き彫りに

## これまでの研究

お客さま対応の現場では高齢のお客さま対応「に」どのような課題を抱えているか？

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

高齢化さらに進展  
高齢者「が」困ること  
の解決も重要に

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む事例などが明らかに

## 23年度の研究

「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？

超高齢社会でも快適な消費生活を送っていただくための、一歩進んだ取り組みについて研究

# 初期研究① 会員企業に対応事例をアンケートし、整理・分類

対応事例集とりまとめ

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				
<b>視力</b>	<b>聴力</b>	<b>筋力</b>	<b>感覚</b>	<b>記憶力・判断力</b>
・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				
<b>設備</b>	<b>用品・用具</b>	<b>サービス</b>	<b>気遣い</b>	<b>ユニバーサルデザイン</b>
・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				
<b>ことば</b>	<b>事務手続・専門用語</b>	<b>新しいもの・こと</b>	<b>手順・操作・契約</b>	
・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				
<b>傲慢・権威の振りかざし</b>	<b>マイペース・自己中心的</b>	<b>孤独・孤立・不安・用心</b>	<b>勘違い・時代遅れ感覚</b>	<b>話し方</b>
・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

## 初期研究②

# さらに、高齢者が分かりにくい用語の言い換え集を作成

## 言い換え用語集作成

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

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

# 初期研究③ オペレーター社内研修用資料を作成

## 高齢者対応研修資料

投影用スライド

### 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いたします。

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

手持ちメモ

### 高齢者対応ガイドライン編

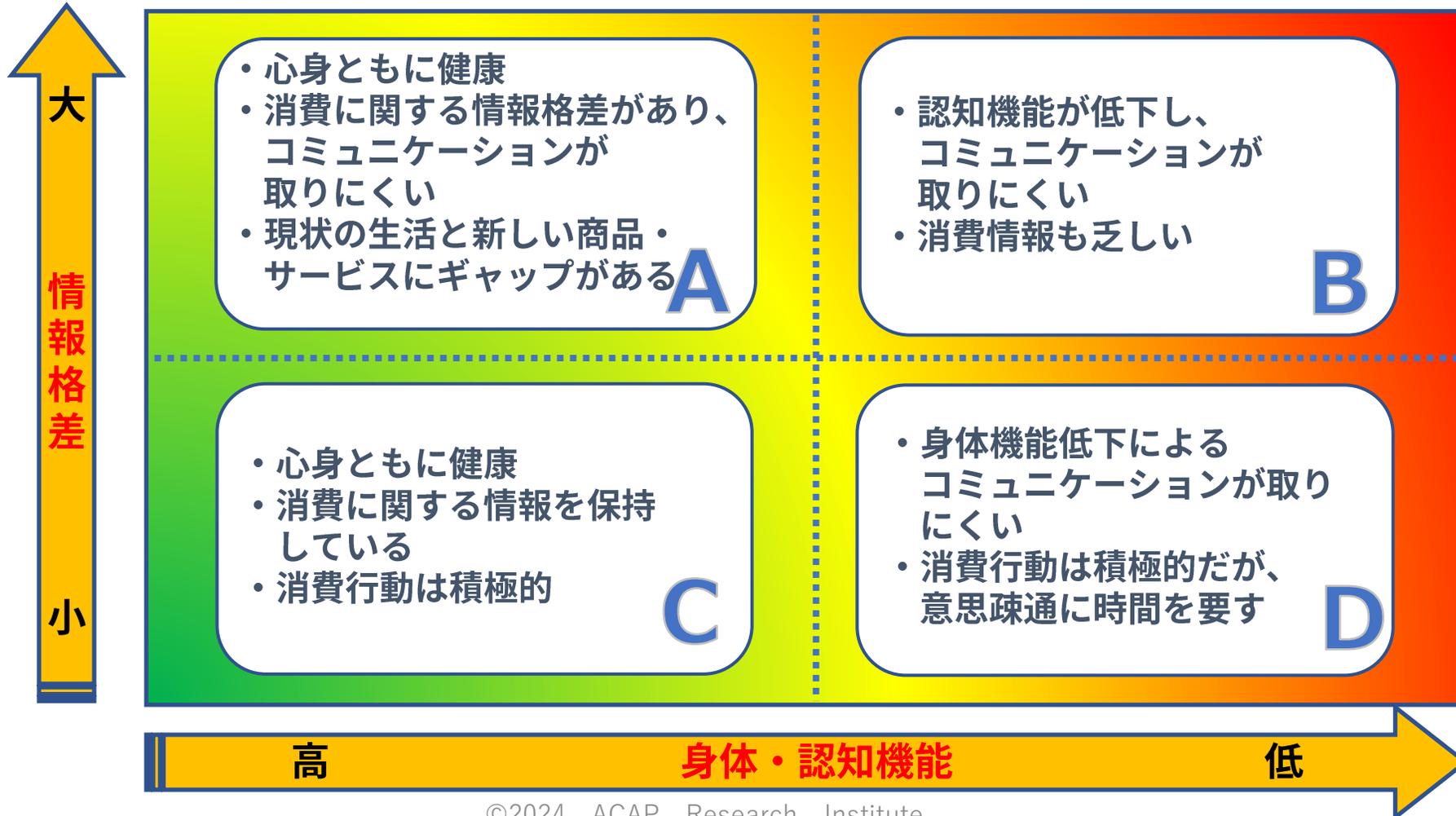


作成 ACAP研究所  
消費者対応部門における  
高齢者対応研究会  
発行 2020年2月

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

# 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

## 高齢者を類型化



## 高齢のお客様対応のポイント

高齢者対応のポイント

**「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**

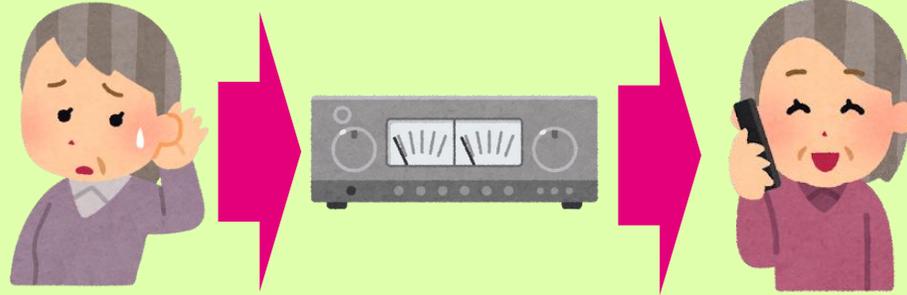
これまでは  
「高齢者**に**困っていること」への対応



これからは  
「高齢者**が**困っていること」にも対応

「より良いお客さま」であり続けていただくには何をすべきか

## 「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。

高齢者が困っていることへの対応例

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

# 「買い物困難」への対応例

## 大阪いずみ市民生協の事例

高齢者が困っていることへの対応例

### 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	
①	開店～13時	13時～15時	★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。 <small>※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。</small>
②	13時～16時	15時～18時	★配達時刻の指定、順序指定はできません。宅配お届け時間を超過して到着中の場合は一旦、店舗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、再度、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	<small>※配達に限りさせていただきます。</small>
- 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。 ※冷凍品は不可**

★マイバツクの持参、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します。  
※商品による不備、品質劣化、漏れなどにつきましては対応いたしません。



【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 <small>(ポイントでの決済は対象外)</small>	手数料金額	条件
税込 5,000円以上	110円 (税込)	5個口まで <small>※1個口の重量は15kg以内です。</small>
税込 5,000円未満	330円 (税込)	

★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、生協へご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

# 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



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

さらに一歩進んだ  
高齢者対応

# 心理学的なアプローチから特殊詐欺を検知する

## AIを活用して高齢者の詐欺被害防止

### 「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

AI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（押しボタン）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「IVR」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

- ・IVR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CX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

さらに一歩進んだ  
高齢者対応

## 連携を多方面に

### これまでの高齢者対応

高齢者向け対応マニュアルの作成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

### これからの高齢者対応

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

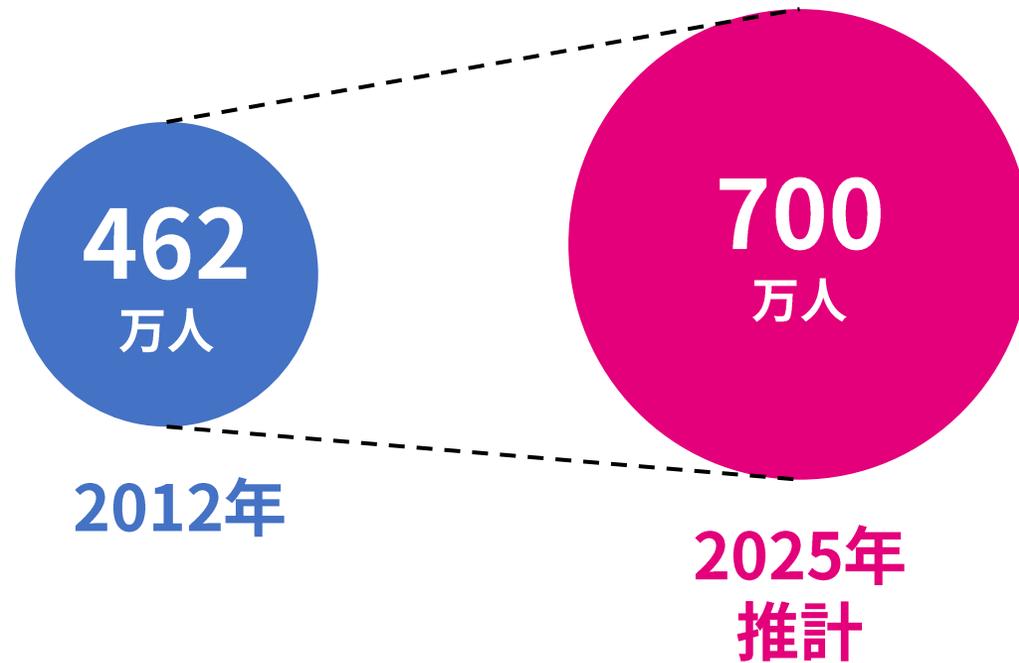
⇒ **社会全体で高齢者対応の在り方を考えていくことが重要**

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

## 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

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

## 消費者庁は認知症のお客さま対応のガイドブックを作成

- 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



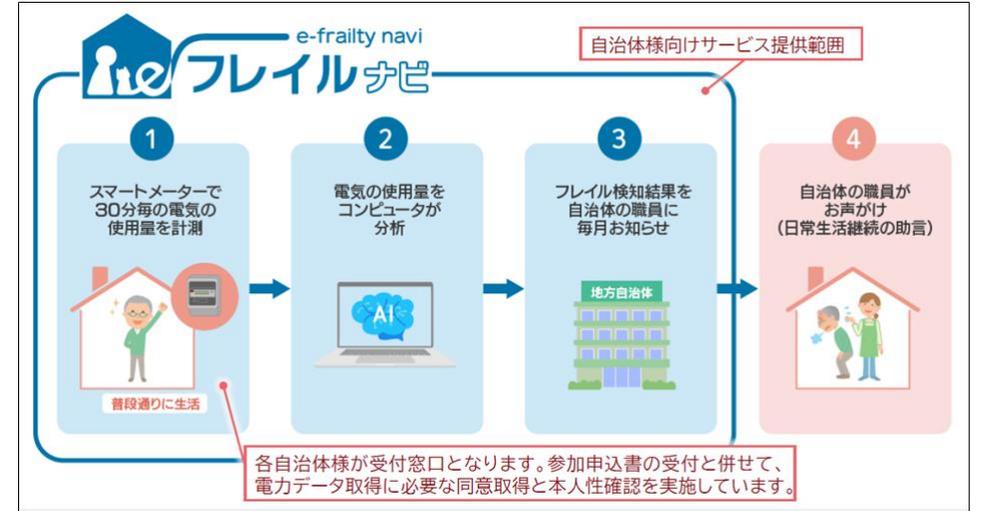
消費者庁がまとめた  
「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」

さらに一歩進んだ  
高齢者対応

# AIやデータの活用で、社会貢献の一環にとどまらず、 高齢者対応は「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
- ・ AI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

# 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

# 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いでいると、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

さらに一歩進んだ  
高齢者対応

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

# 高齢のお客さまを、これからもより良いお客さまで居続けていただくために

**「高齢者の困っていること」はさらに幅広くなります「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



**「高齢のお客さまの困りごとを解消する」という視点から、事業者側でできる取り組みを進めることが重要**