

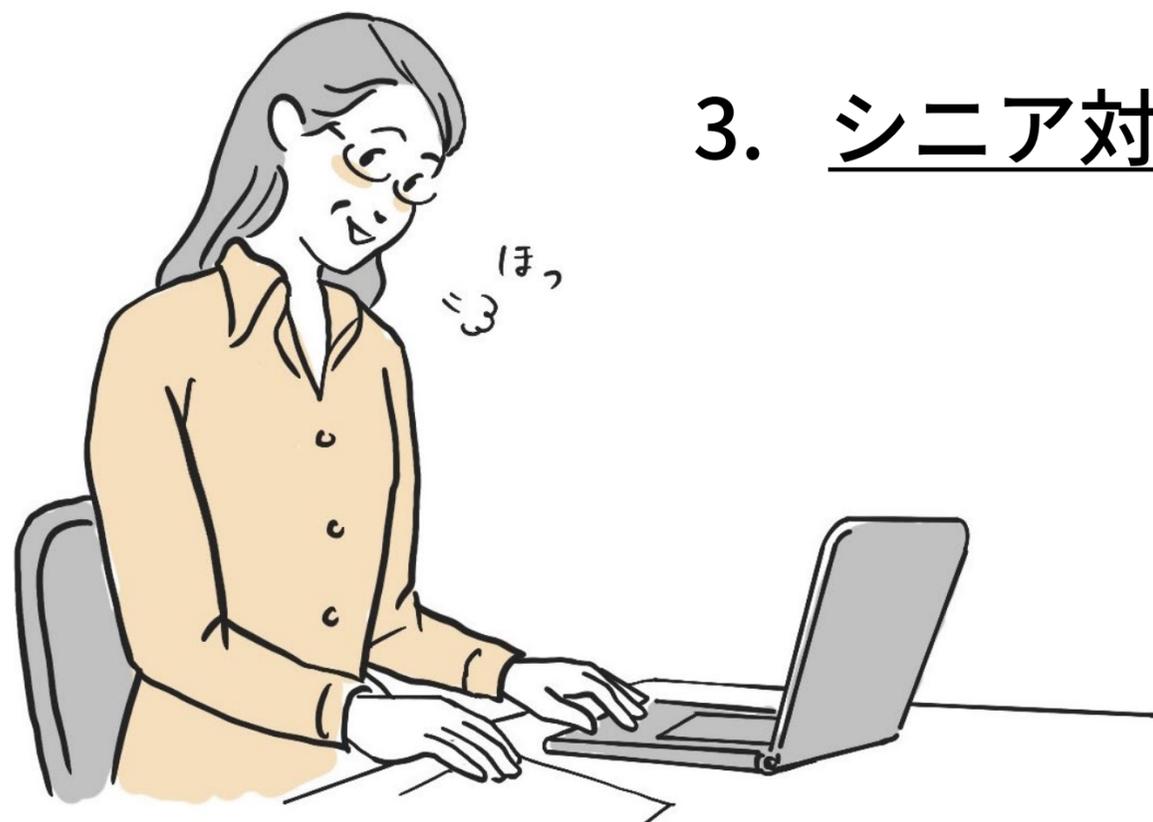


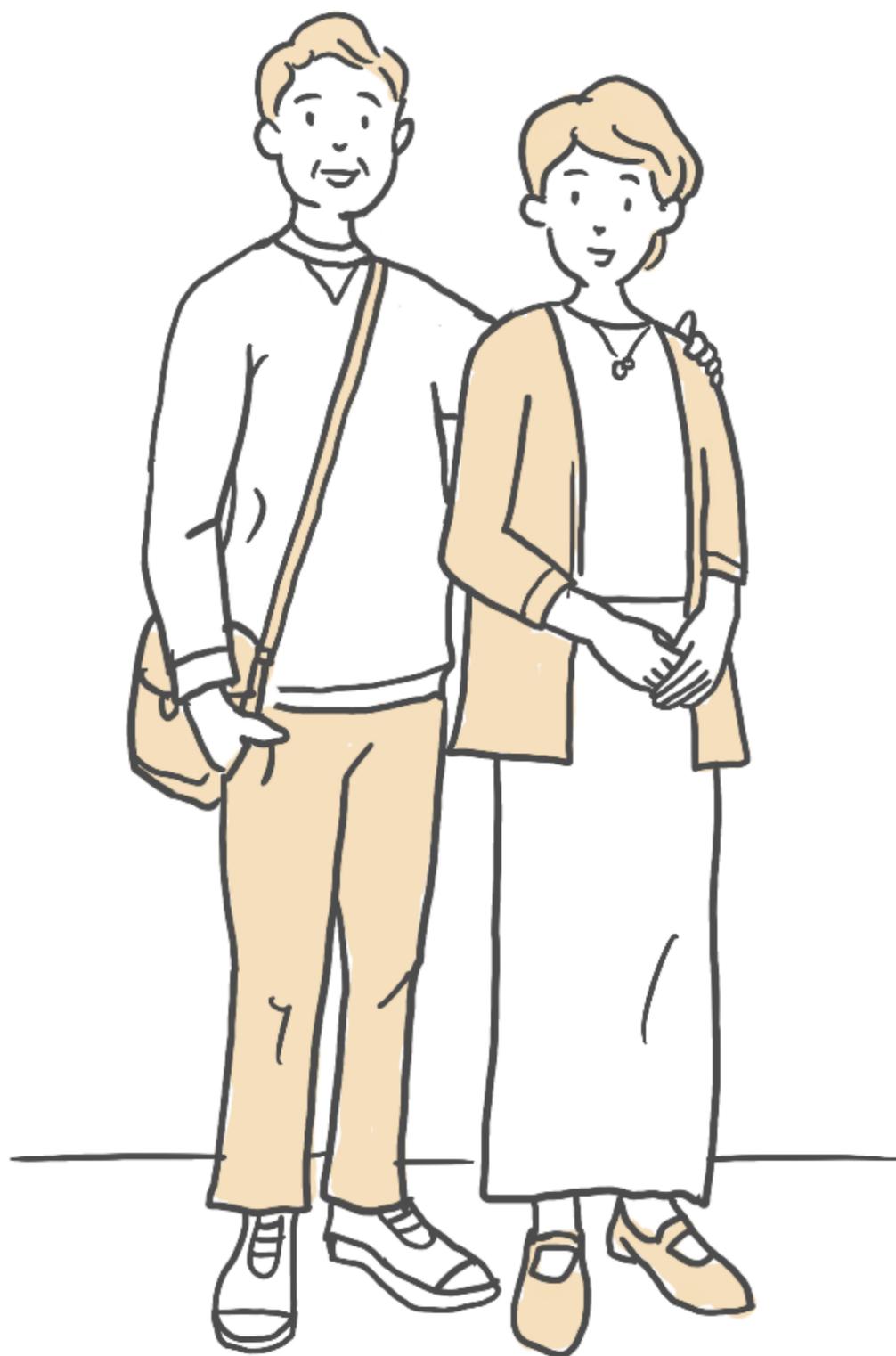
3分で
情報チャージ

カスタマーサポートにおける シニア対応の強化ポイント7つ

目次

1. 今シニア対応を強化すべきなのはなぜ？
2. カスタマーサポートにおけるシニア対応の強化ポイント
3. シニア対応向け製品紹介



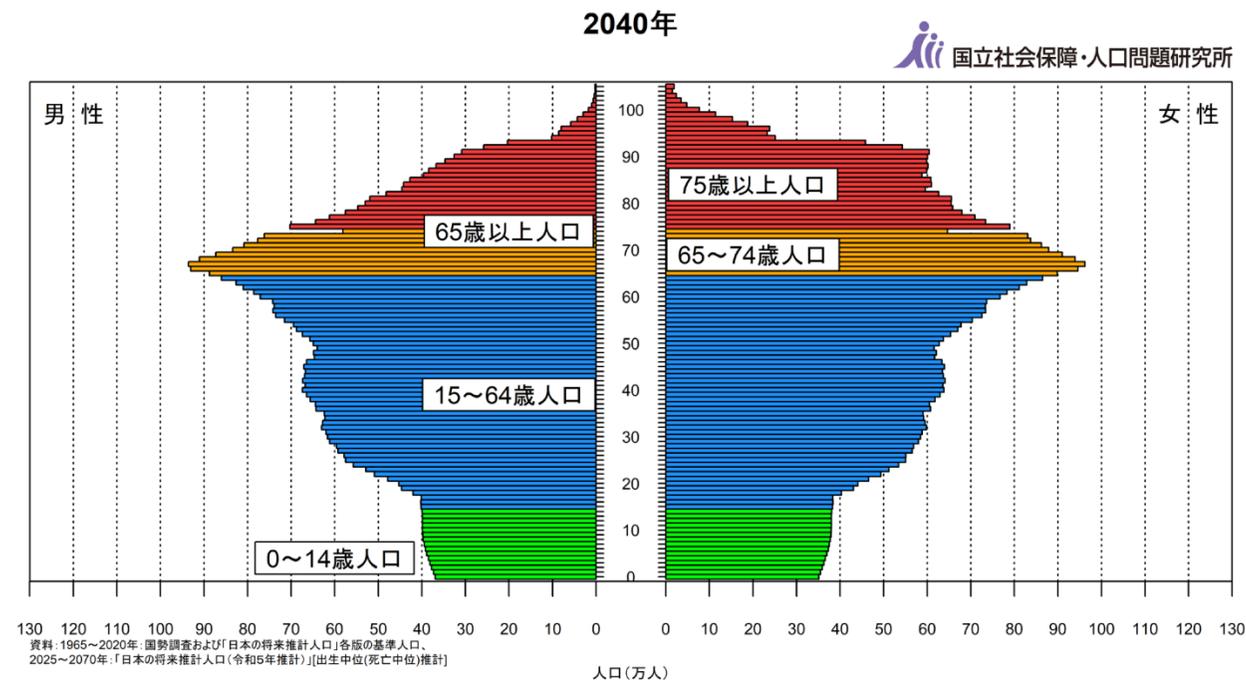


今 シニア対応を強化すべきなのはなぜ？

今シニア対応を強化すべきなのは…

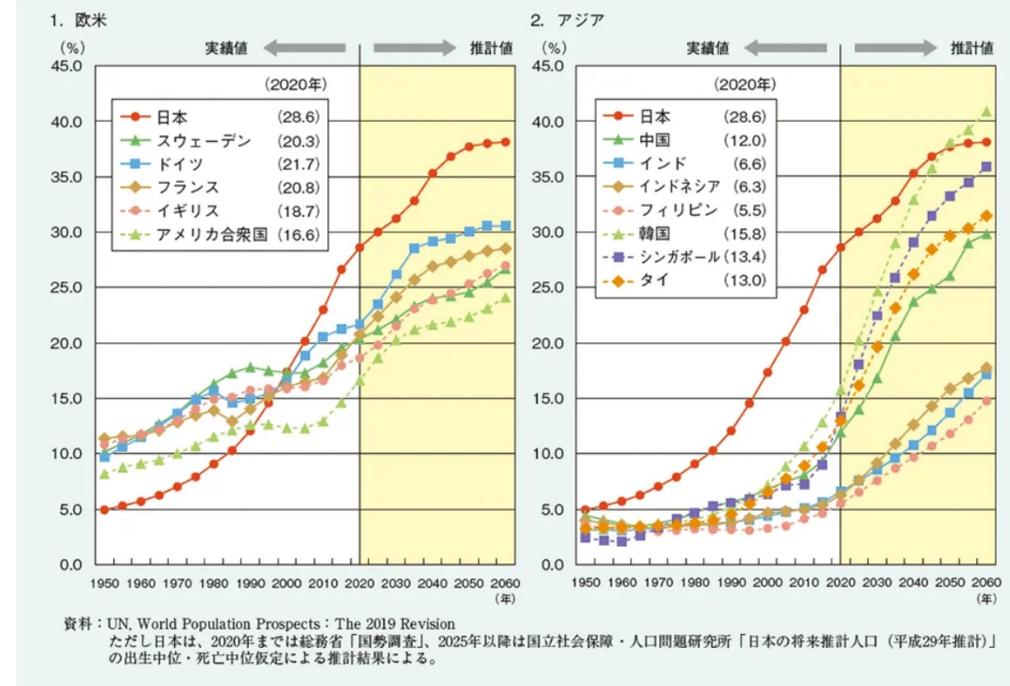
理由その① 超高齢化社会が目前

高齢者人口増加の過渡期とピークが目前に迫っています。日本は2025年には「団塊の世代」全員が後期高齢者となり超高齢化社会を迎えます。2040年には急速な人口減少と高齢者人口がピークに達するとされています。社会保障の増額や労働力の減少…加えて多くの建築物の老朽化といった社会問題が深刻化する予想です。



※出典: [国立社会保障・人口問題研究所より](#)

図1-1-6 世界の高齢化率の推移



※出典: 内閣府 [世界の高齢化の推移より](#)

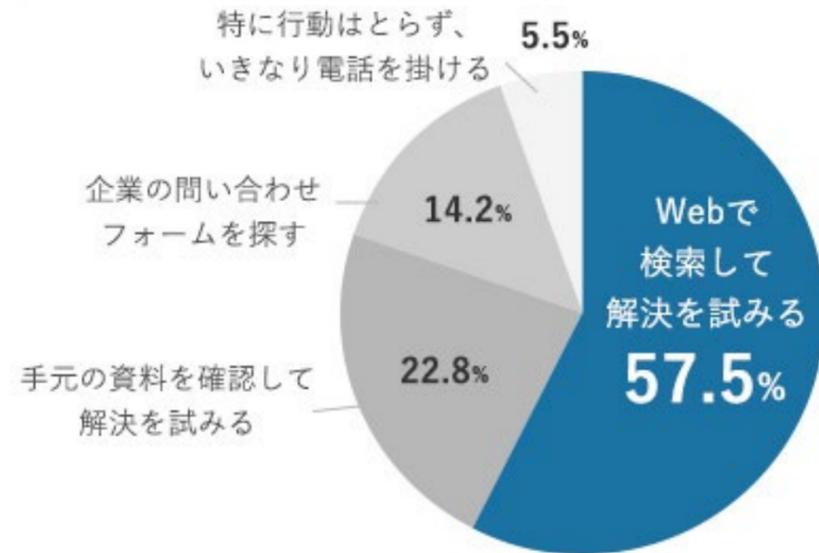
今シニア対応を強化すべきなのは…

理由その② アクティブシニアの急増

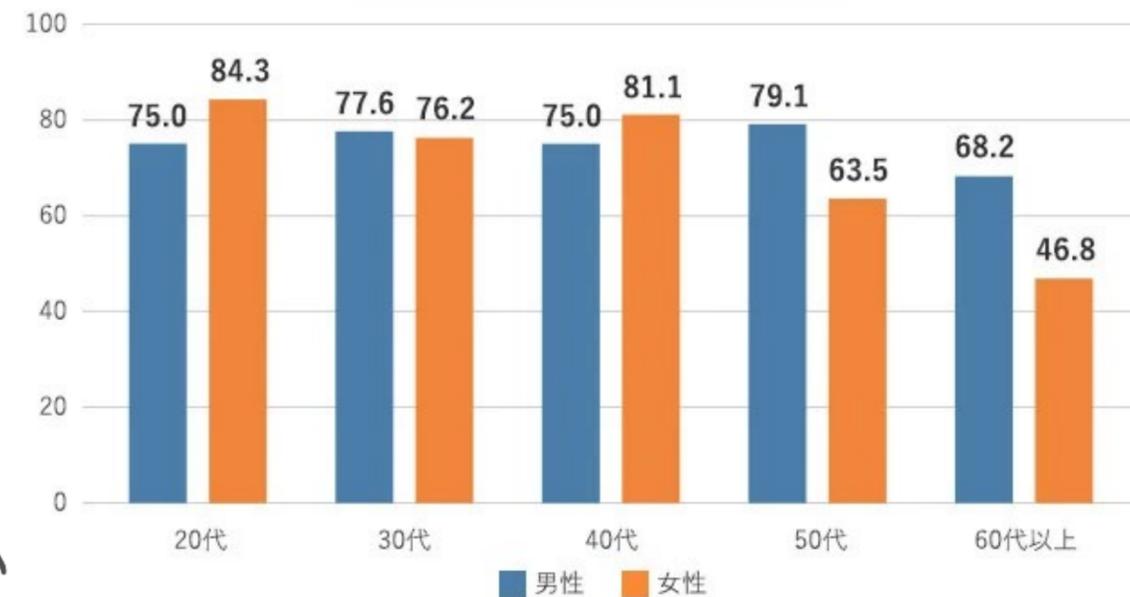
コロナ禍で、シニア世代のデジタル機器に伴う意識と行動が大きく変化しました。調査※では、**約6割のシニア世代が、コールセンターへ電話をかける前にWEBでの自己解決を図ろうとしています。**

今後ますます増加するアクティブシニアに対応するため、企業側はWEBの作り方や、サポート体制を整えることで適切な支援を提供することが求められます。

2022年アンケート
60代以上 顧客がコールセンターに電話を掛ける前にとる行動 (SA)



2022年アンケート
性年代別 Webで解決を試みる



※出典: [NTTコムオンラインが2022年に実施した調査より](#)

カスタマーサポートにおけるシニア対応の強化ポイント

1. FAQへの動線の見直し
2. オフラインとの連携
3. マルチチャネル対応
4. WEBページでの視聴覚・身体対策
5. 公式サイトでのスマートフォン対応
6. オフラインでのホスピタリティや安心感の提供
7. シニア対応へ重きを置いたスタッフのリスキリング

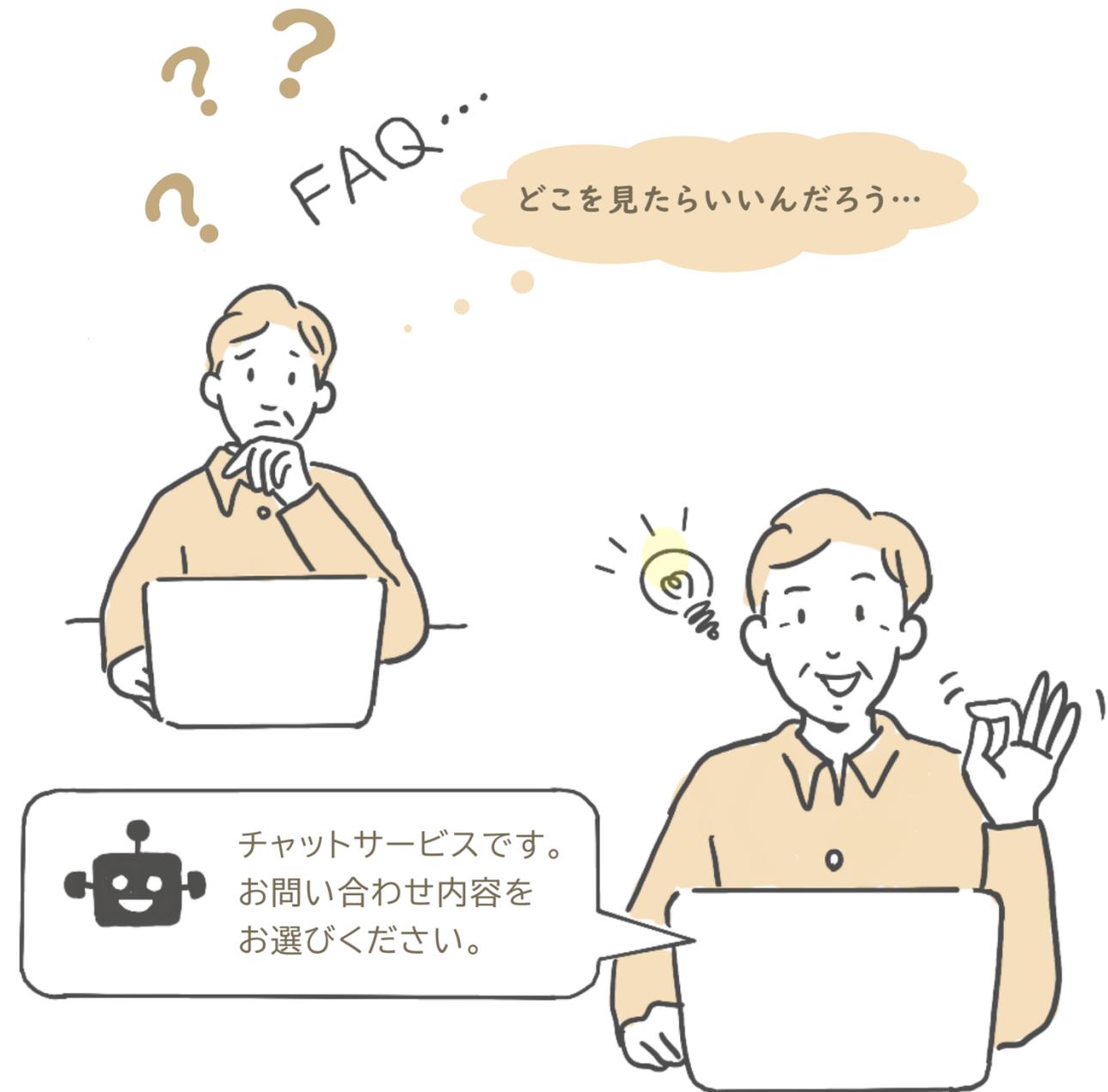


1. FAQ への動線の見直し

シニア世代にとっては、「FAQ」という言葉自体を理解できないため適切なページにアクセスすることができず、悩みの解決に至らないことがあります。また、自分の悩みを言語化することが難しい場合もあります。そこで有効なのが、**チャットボットによるFAQページへの誘導**です。

LINEでチャットボットを運用すれば、**サイトから自分の悩みに合致する質問を探す手間や、サイトのページへアクセスする手間を省くことができます。**

企業側の対策としては、**公式ページやFAQページの存在を周知させ、悩みの言語化が伴ったSEO対策を行いましょう。**



2. オフラインとの連携

シニア世代がデジタル情報機器を積極的に使うようになったとはいえ、オフラインのカスタマーサポートを好まなくなっただけではありません。

そのため、WEBページや商品マニュアルに、コールセンターの電話番号や問い合わせ方法をわかりやすく掲載することが重要です。

加えて、問い合わせ方法も明確にしておくことで、シニア世代がインターネットで何かをする際に不安を感じた場合に、オフラインで頼れる方法があることを知ってもらうことができます。

これにより、企業への安心感や信頼感を高めることができます。



3. マルチチャネル対応

企業が提供するカスタマーサポートは、マルチチャネル対応にしましょう。お客様にとって使い慣れていないチャネルの使用を強制されると、強いストレスとなるからです。

マルチチャネル化にあたり、「LINE」や「YouTube」を積極的に活用してください。特に、商品の使い方やセットアップなどに関しては、FAQなどの文字ベースよりも、「YouTube」などの動画コンテンツの方が効果的です。

視覚的に自己解決できる環境を整えることで、シニア世代のお客様にエフォートレスな体験を提供できます。



4. WEBページでの視聴覚・身体対策

シニア世代の半数以上が白内障を発症すると言われています。シニア世代の「身体的変化への配慮」を意識しましょう。

色味は、寒色よりも暖色の方が、また彩度の高い色を使用する方が見やすいとされています。文字やボタンは大きくし行間も広く取るようにしましょう。

専門用語はなるべく避け、アルファベットやカタカナをあまり使わないようにするなら、わかりやすくなります。

商品ページやFAQでは、イラストや写真などのビジュアルを積極的に活用することで、視覚的に理解しやすくなります。



5. 公式サイトのスマートフォン対応

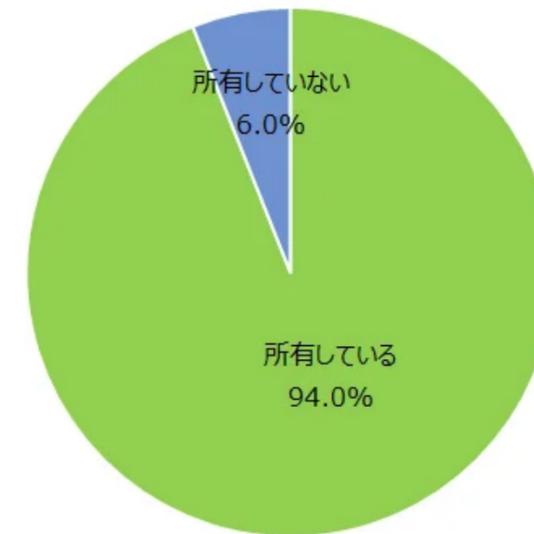
シニア世代のスマートフォン所持率と、スマートフォンによる情報収集や購買行動率が非常に高くなってきています。

MMD研究所の調査によれば、シニア世代のモバイル端末所持率は94%で、そのうちの89%がスマートフォンを利用しています。

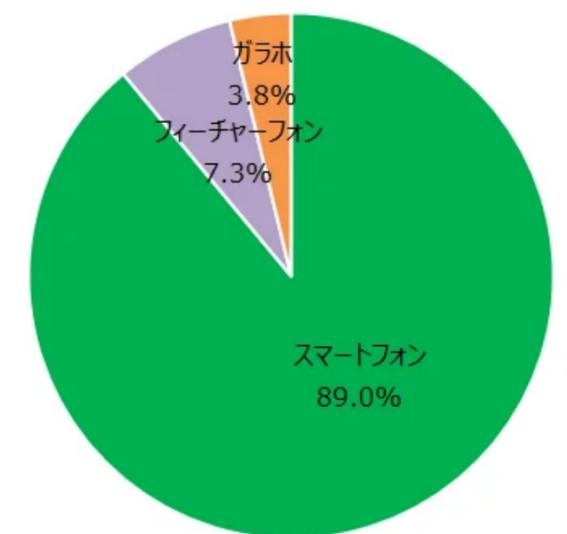
今や世代に関わりなく、サイトへのアクセスはスマートフォン経由がとても多いということです。

今後を見据えても、スマートフォン対応のサイトは必須となります。

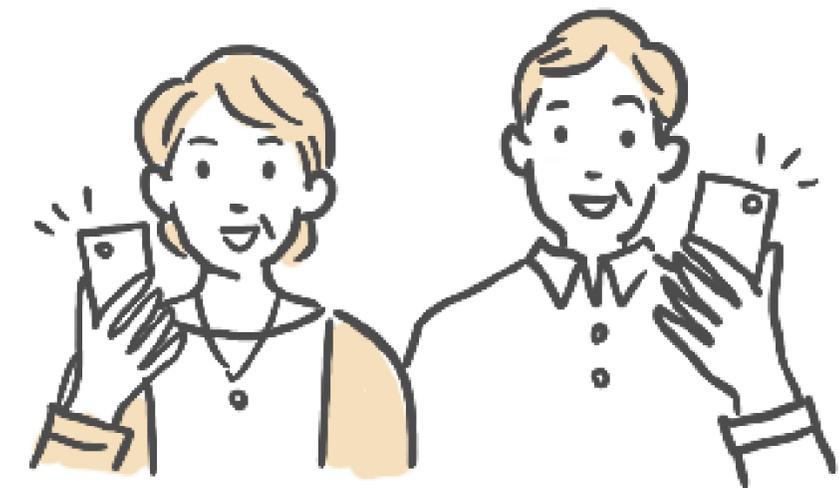
● シニアのモバイル端末所有率 (n=10,000)



● メインで利用しているシニアのモバイル端末 (n=9,397)



MMD研究所調べ



※出典: [第1弾 2022年シニアのスマートフォン・フィーチャーフォンの利用に関する調査](#)

6. ホスピタリティや安心感をオンラインでも提供

オフラインならではの対面でのお客さまとスタッフの関係性は存在しますが、**オンライン接客ツール**を活用すれば、サポートの場所が店舗からお客さまの自宅に変わるだけで、**サポートの質、人間味、ホスピタリティの質が落ちることはほとんどありません。**

たとえば、オンライン接客ツールを使用することで音声やビデオでの通話ができるだけでなく、**入力支援機能**を利用することで、遠隔地からでも必要なフォームの入力をサポートすることができます。

また、プライバシーに関する問題も、**マスキング機能**を使用することで解決できます。



7. シニア対応へ重きを置いたスタッフのリスクリング

いざという時にはコールセンターに電話するシニア世代も多いことでしょう。シニア層は、年齢とともに認知・記憶力が低下するため、一度に沢山の情報をインプットすることが難しく、イライラしたりパニック気味になったりすることがあります。

そのため、**落ち着いた声のトーンで大きくゆっくり話し**、内容を簡潔に伝えたり、小さく分けたりして相手に情報を整理させながら進めることができます。

オペレーターがじっくり丁寧に情報を伝えるなら、「聞き返し/言い直し」が減り、結果的にコールセンターの稼働効率や生産性の向上につながります。



シニア対応向け製品紹介

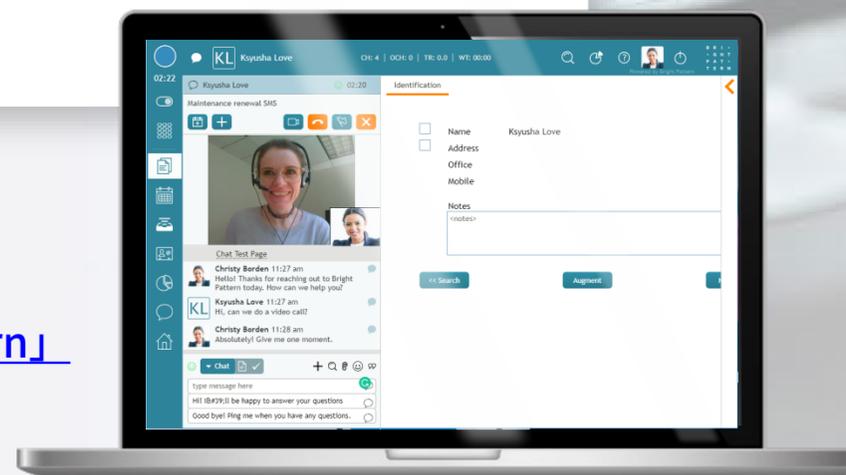


ビデオチャット / 画面共有機能

文字や声のトーンだけでは伝わりにくい感情や表情も、ビデオチャットならお互いの顔を見ることで瞬時に把握でき、リアルな会話に近く安心して会話することができます。

金融や保険サービスでの接客といった、信頼の構築が不可欠である場面では特に、ビデオチャットが顧客ロイヤリティの維持と向上につながります。

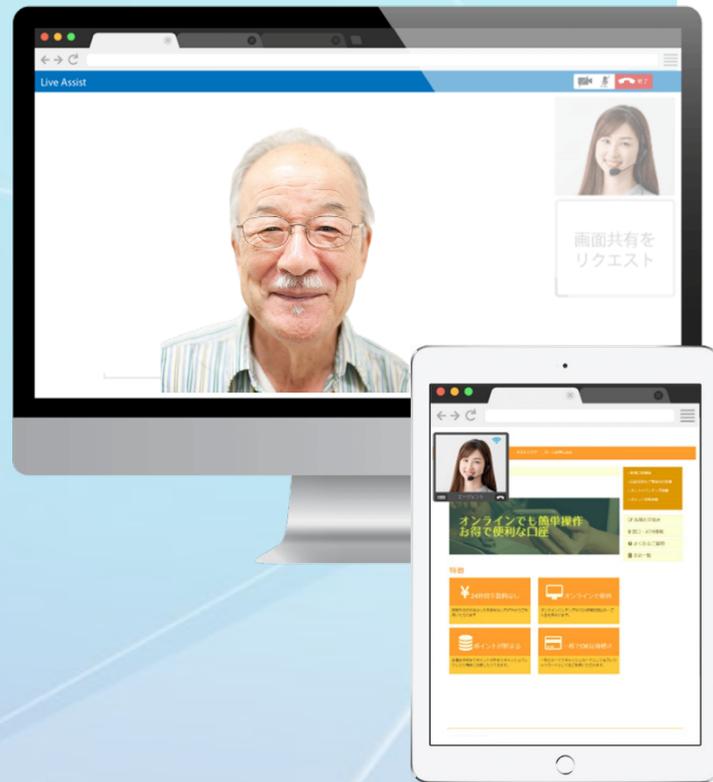
[CONTACT CENTER SYSTEM 「Bright Pattern」](#)





入力支援

お客様に代わって、オペレーターがフォームに情報を入力していくという入力支援機能により、お年寄りや遠隔対応でのお客様を優しくサポートします。



[マスク可能なオンライン接客ツール](#)

マスク機能

オペレーターが閲覧する必要のないクレジットカード番号などは、マスク機能の使用で非表示にできます。

ほかにも細かな要件をクリアしたセキュアなシステムを提供します。

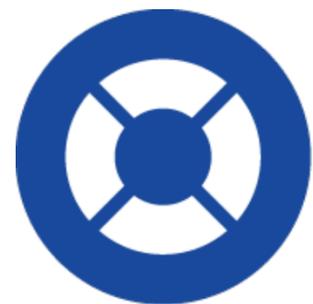
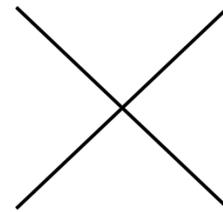
入力フォーム			
お名前			
山田太郎			
電話番号			
03-1234-5678			
カード番号			
1234	5678	9012	3456

ユーザー画面

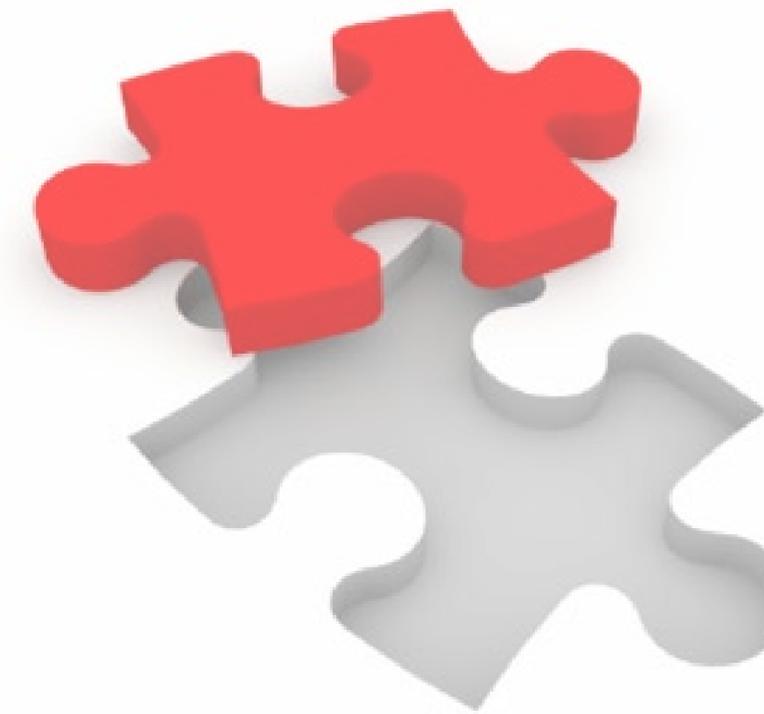
入力フォーム	
お名前	
山田太郎	
電話番号	
[マスク]	
カード番号	
[マスク]	

オペレーター画面

BRIGHT PAT•TERN



CBA Live Assist®



BRIGHT PATTERNとCBA Live Assist®を連携して運用することができます。

詳しくはお問い合わせください。

最後に

シニア世代はカスタマーサポートにおいて重要な顧客層です。

シニア世代からのフィードバックや、不安になる原因に敏感であるようにしましょう。

顧客接点の全てにおいて、シニア層のユーザビリティを意識し、エフォートレスなサポートを提供していきましょう。

弊社の「シニア対応製品」に関心をお持ちいただけましたら お気軽にお
問い合わせください。





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日 9:00—17:00)
<https://cba-japan.com>