

2020年9月8日
株式会社プライムアシスタンス

エイジフレンドリーな社会構築に向けた取組みの推進

株式会社プライムアシスタンス（取締役社長：徳岡 宏行、以下「当社」）は、当社役職員の高齢者に対する理解を深めることによる対応品質の強化、および認知症に関する啓発等、エイジフレンドリーな社会構築に向けた取組みを推進してまいります。

1. 背景

日本では、65歳以上の高齢者数が増加しており、総人口に占める高齢者の割合は、28.4%^(注1)と過去最高となっており、世界で最も高い水準となっています。お車やお住まいのトラブルに関わるアシスタンスサービスを事業の中心として取り組んでまいりました当社においても、高齢者に対する理解を深め、対応品質を強化することの重要性が増しています。

(注1) 2019年9月15日推計

2. 今年度の取組み

(1) 高齢者の接遇強化に向けた研修の実施

- ・お客さま接点の中心である当社コンタクトセンターでは、高齢者との接点は着実に増加しています。そのため、高齢者の身体的・精神的な特徴を認識したうえでの対応は、お客さまの顔が見えない電話対応においては特に重要となります。
- ・当社では、従来より、電話対応における品質向上に取り組んでおりますが、その取組強化の一つとして、高齢者接遇強化に向けた社内研修プログラムを開始いたします。
- ・具体的には、社員の現在の話し方のセルフチェックや高齢者と応対する際の心得等を盛り込んだものです。
- ・当社コンタクトセンターのスタッフ一人一人が、高齢者の特徴や心情に配慮した適切な電話対応をすることで、サービス品質の向上に繋げてまいります。

(2) 秋田市エイジフレンドリーパートナーの登録

- ・当社は、2020年7月27日付で秋田市が実施する「エイジフレンドリーパートナー」に登録されました。
- ・秋田市が目指す、エイジングフレンドリーシティ^(注2)の実現に、秋田市と当社秋田センターがともに取り組み、秋田市における健康寿命延伸への貢献を目指します。

(注2) 高齢になっても社会の支え手として活躍でき、支えが必要になった場合でもいきいきと暮らせる「高齢者にやさしい都市」

(3) 認知症サポート『SOMPO 笑顔倶楽部』を通じた各種啓発

- ・2018年に認知症の方の数は500万人を超え、2025年には高齢者の約5人に1人が認知症になると言われており、認知症に関する社会的課題が増加していくことが想定されています。
- ・当社では、2018年10月より、認知機能低下の早期発見・予防の取組み、認知症になった場合の適切なケア等を支援するための情報提供、サービス紹介等を行う『SOMPO 笑顔倶楽部』を運営し、「認知症に備える・なってもその人らしく生きられる社会」の実現を目指しています。
- ・2020年8月に、認知症になっても住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられる「共生」への取組みを後押しするための機能を充実させるとともに、介護離職防止や自治体の住民サービス向上等にお役立ていただくため、その一部機能（認知症の仕組み等の基礎知識や共生に資するコンテンツ等）を一般開放しております^(注3)。

(注3) 詳細については、2020年8月25日付リリース『認知症サポート「SOMPO 笑顔倶楽部」のコンテンツ拡充および一部一般開放』をご参照ください。

<https://prime-as.co.jp/wp/wp-content/uploads/2020/08/5678410146c802944aedd651233019d.pdf>

【SOMPO 笑顔倶楽部の URL】

<https://www.sompo-egaclub.com/>



(4) 認知症サポーター養成講座の取得推進

- ・認知症サポーター養成は、2019年6月に政府がまとめた認知症施策推進大綱においても、重要な取組みの一つと位置付けられています。
- ・当社においても、認知症サポーターの養成は高齢者の接遇強化に直結した取組みと捉え、2017年度より認知症サポーターの養成を全社的に実施しております。
- ・今年度も全拠点において、全社員に研修参加の機会を提供し、当社役職員の半数規模となる520名の認知症サポーターの養成を目指し、取り組んでまいります。(2020年3月末現在の当社認知症サポーター数：370名)

3. 今後の取組み

高齢者の接遇強化に向けた研修カリキュラムの各種改定や SOMPO 笑顔倶楽部のコンテンツ拡充等の取組みを継続的に実施し、高齢者の不安や不便の解決をアシストするエイジフレンドリーな会社を目指します。

以上