

高齢者等に対する応対品質向上に向けた取組みについて

住宅金融支援機構
CS・事務管理部
お客さまコールセンター

はじめに

住宅金融支援機構お客さまコールセンター（以下「コールセンター」という。）では、全国のお客さまから融資に関する相談電話に対応しています。

ご案内している融資商品の中には高齢者を対象とした商品であるリフォーム融資（高齢者返済特例制度）や【リ・バース60】などがあり、超高齢化社会が進む昨今、高齢者からの相談も多く承っております。

高齢者対応時に心がけていること

高齢者対応では、思いやりや丁寧さを念頭に、高齢者を尊重した接し方が基本となります。高齢者の聴こえ方（老人性難聴の特性）には、主に4つの特性があります。

- 高い周波数が聞こえない
- 小さい音は聞こえないが、大きい音は若年者と同じか、それ以上にうるさく感じる
- 周波数分解能が落ちる（周波数の違いがわからなくなり、ぼやけた音や歪んだ音などに聞こえる）
- 時間分解能が落ちる（早口の声がわかりにくくなる）

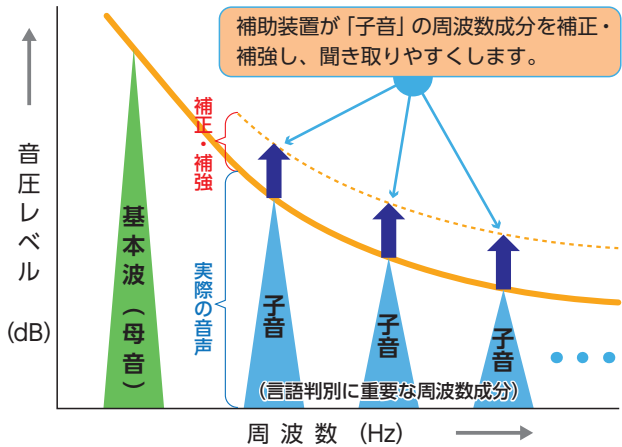
そこで、コールセンターでは次の点に心がけて、高齢者に対応しています。

- ①相手の立場を考え、機械的・一方的な話し方にならないように、寄り添う姿勢で対応する
- ②落ち着いて、少し声のトーンを落とし、テンポも意識してややゆっくり話す
- ③専門用語、外来語はできるだけ使わず、平易な言葉で具体的・簡潔に話す
- ④繰り返し説明するときは、同じ言葉を繰り返し使うのではなく、言い方を変えて説明する
- ⑤お客さまのプライドを傷つけないように、相手を見極めて慎重に話す
- ⑥手元に資料がない場合は、まず資料を送付して読んでいただく
- ⑦応対後にお客さまがどのように行動すればよいのか、できるだけ筋道をつける

高齢者向け通話補助装置の活用

高齢者の特性を踏まえた対応者による心がけと併せ

【図1】 補助装置の補正・補強イメージ



参考資料：通話補助装置「テレコムエイダー」パンフレット

て、コールセンターでは「高齢者向け通話補助装置」を導入しています。

この補助装置を活用することにより、高齢者に聞き取りにくい子音の音圧を補正して、はっきり、くっきりと聞き取りやすく伝えることが可能となり、お客さま（高齢者）から聞き返されることが少なくなるなど、電話応対時間の短縮やお客さま・対応者ともにストレスの軽減が図られています。

「グリーフケア」の取組み

グリーフケアとは、大切な人との死別や、けが、病気などで健康を損なうなど、何かしらの「喪失」を抱え、深い悲しみなどの心理状態のある方に、周囲の人が行う気配りやサポートのことをいいます。

コールセンターでは、災害で大切な人や住居、土地などを失った方からの融資相談やコロナ禍で生きがいがなくなった仕事や職場を失った方からの返済相談、家族を思いがけず病気や事故で失った方からの団体信用生命保険に関する照会などグリーフケアが必要な場面が多くあります。こうしたケアは高齢者だけに必要という訳ではありませんが、高齢者の方は、特に身近な方を失う経験により喪失感を抱かれる機会が多いことから、グリーフケアを意識した対応が必要になります。

大切な存在を失うなどしたお客さまは、悲しみや喪失に触れた際に次のような反応をされることがあります。

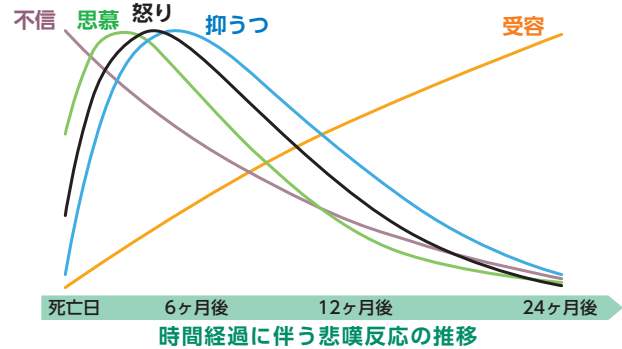
- 過剰に心配したり、驚いたりする
- 伝えたことを忘れる、勘違いする
- 最初から怒っていたり、ちょっとしたことで激昂する
- すぐに泣いてしまう
- 早くしてくれ、自分を優先してくれと強要する
- 黙ってしまい、何も話さなくなってしまう

【図2】 喪失の受容に必要な時間

通常の悲嘆	2年程度
配偶者との死別	1～2年
子供との死別	2～5年以上
突然死	より多くの時間が必要

〈出典〉生命保険協会「保険金・給付金支払時にお客さまの心情に寄り添うためのハンドブック～グリーフケアに基づくお客さま対応の手引き～P10」

【図3】 時間経過に伴う悲嘆反応の推移



〈出典〉生命保険協会「保険金・給付金支払時にお客さまの心情に寄り添うためのハンドブック～グリーフケアに基づくお客さま対応の手引き～P10」

喪失を受容して立ち直るまでには、少なくとも1年から2年程度は必要とされる考えもあり、受容できていない喪失を他人に告げるという行為はストレスを伴うということに留意する必要があります。

そのため、喪失を抱えたお客さまの状況を理解し、その心情に寄り添った対応を心がける必要があります。それらを踏まえ、コールセンターではグリーフケアに関する意見交換会を実施し、お客さま対応にあたっての留意点を次のとおり共有し、お客さま1人1人の状況などを察知して気配りやサポートを行っています。

- ① 安心感を得られるように心がける
- ② 話を傾聴し、共感する
- ③ 相手のニーズをリスニングする
- ④ 心の奥に立ち入りすぎない など

【図4】 応対時の留意点

オープニング	お悔やみの言葉などで弔意をあらわし、遺族の警戒を解き安心してお話していただく。
情報提供	心身ともに疲労し、記憶力や判断力が低下している場合があるので、わかりやすい説明を心がける。
クローージング	寄り添う言葉でいたわる気持ちをあらわし、穏やかな満足した気持ちで電話を切っていただけるように心がける。

〈抜粋〉加藤美千代著「金融機関行職員の相続対応とグリーフケア～心を込めた接遇のために～」

おわりに

コールセンターでは、これからも高齢者などに対して、身体的な特性だけでなく心理的な状況にも配慮した電話対応の必要があると認識し、日々の対応に取り組んでいきたいと考えています。