

助成対象事業成果概要報告書(概要版)

制度名	チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金
助成対象事業名	ユニバーサル社会を実現する電話対応サービスの開発・提供
助成対象事業者名	株式会社パステルラボ
助成金の額	7,333 千円

【助成対象事業の全般について】

①	助成対象事業の概要	聴覚・視覚障害のある方、肢体不自由のある方が、企業や自治体などへ電話での問い合わせをする際に、自身の障害や困難な状況が相手に見えなため、十分な意思疎通を図ることが難しく、それにより疑問や問題が解決せず不満や不安が残ってしまうという課題の緩和・解消を目指し、コールセンターなどのオペレーターを対象とする“ユニバーサル電話対応力向上プログラム”の開発を進める。
②	助成対象事業の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「ユニバーサル電話対応 e-ラーニング」クラウドサービス開発 ・ 「ユニバーサル・コールセンターガイド」Web サイト開発

【平成24年度実施部分について】

③	助成対象事業の実施内容	昨今の経済環境やICT技術の進化を背景とする市場要求に応えることで、“ユニバーサル電話対応力向上プログラム”の導入促進に拍車をかけることを狙いとして、クラウドコンピューティング技術を活用しながら、学習コンテンツとしての有効性を高めることを重点取組課題に据えたプログラムの開発を行う。 「ユニバーサル・コールセンターガイド」については、開発運用に値する十分な企業・団体の賛同を得られず、開発を中止。
④	助成対象事業の成果	市場要求に応えられるコンテンツ内容・品質拡充を図ることができた。開発したLMS(Learning Management System)によって“ユニバーサル電話対応力向上プログラム”をより効率的に市場に浸透させてゆける準備を整えることができた。次年度よりプログラム利用者にとっては、これまでの製品パッケージより、使い勝手やコスト面における導入ハードルが低減される為、営業展開に弾みがつくものとする。 また、実装した機能によって今後新たなコンテンツの追加を検討することも可能となった。
⑤	補足説明事項	<開発したLMS(Learning Management System)について> LMSプラットフォームに、Moodle(1.9)を使用。 管理者および学習者が学習カリキュラムの構成を共通して認識できるようにした。管理者が受講者ごとの学習計画、進捗管理、将来的には受講コース内容の追加も行えるようにした。