

平成 25 年 8 月 9 日

(報道発表資料)

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト
西日本電信電話株式会社
株式会社立山システム研究所

**シニア向けライフサポートサービスの追加メニューの提供開始、
及び緊急・相談通報サービスのお試しモニター募集について**
～「見守り」「生活支援」「緊急・相談通報」サービスメニューの追加により、高齢者の安心・快適な暮らしをサポート～

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長:村井守、以下、「NTTマーケティングアクト」と西日本電信電話株式会社(本社:大阪府大阪市、代表取締役社長:村尾和俊、以下、「NTT西日本」)は、平成 25 年 2 月より熊本県で実施した「スマートひかりタウン熊本”における高齢者向け健康づくり、見守り・生活支援トライアル」^{※1}の結果を受けて、シニア向けライフサポートサービス^{※2}の見守り・生活支援サービスのメニュー追加を行います。

また、サービス提供開始後のお客様からの要望を受け、立山科学工業株式会社(本社:富山県富山市、代表取締役社長:水口昭一郎)のグループ会社である株式会社立山システム研究所(本社:富山県富山市、代表取締役社長:水口勝史、以下、「立山システム研究所」と)とのアライアンスにより、新たに緊急・相談通報サービスを提供致します。合わせて緊急・相談通報サービスについてはお試しモニターを募集します。

※1 出展:「平成 25 年 2 月 12 日プレスリリース “スマートひかりタウン熊本”における高齢者向け健康づくり、見守り・生活支援
トライアルの共同実施について」

<http://www.ntt-west.co.jp/news/1302/130212a.html>

※2 シニア向けライフサポートサービス

NTTマーケティングアクトは、傾聴のプロによる電話を用いた「お話し・相談」や「見守り」、日々のお困りごとを解決する「サービスの紹介・取次」など、高齢者向けサポートサービスを平成 24 年 10 月 10 日より提供してまいりました。

シニア向けライフサポートサービスの内容については、下記ニュースリリースを参照願います。

<http://www.ntt-west.co.jp/news/1210/121009a.html>

1. 背景

現在、我が国の65歳以上の高齢者人口は過去最大の3,079万人となり、5人に1人が高齢者という社会に突入し、2060年には国民の2.5人に1人が65歳以上の高齢者になると推計^{※3}されており、地方自治体にとって「医療」、「見守り・生活支援などの福祉サービス」等への対応は重要な課題となっています。

これら課題への対応策を検討するにあたり、平成25年2月より、熊本県で「高齢者向け健康づくり、見守り・生活支援トライアル」を実施し、その結果、見守り・生活支援サービスについて、トライアルモニターの約9割から「利便性を感じる」、約6割から「自治体サービスとして今後の利用意向あり」という評価を頂きました。また、シニア向けライフサポートサービス提供開始後、主に自治体様から現在取組んでいる緊急通報事業に対応してほしいとの多くのご要望を賜りました。

これらを踏まえて、今回新たにシニア向けライフサポートサービスの追加メニューとして、2つの見守り・生活支援サービス、及び緊急・相談通報サービスを提供開始することとなりました。

※3 出典:「平成25年版高齢社会白書」

2. シニア向けライフサポートサービスのメニュー追加について

シニア向けライフサポートサービスでは、自治体様や企業様を対象に、NTTマーケティングアクトが運営するコールセンターをご利用いただくサービスで、傾聴のプロによる電話を用い高齢者の生活を支援する「生活支援サービス」、高齢者の生活を見守る「見守りサービス」、などのサービスを、高齢者向けに提供しております。

今回新たに「見守り・生活支援サービス」のメニュー追加することにより、高齢者の安心・快適な暮らしの実現に向けた付加価値サービスとして提供するとともに、新たに高齢者の生活における緊急時対応として「緊急・相談通報サービス」をメニュー化し、より充実したシニア向けライフサポートサービスを提供できるようになります。

(1) 追加メニューの概要

<1>見守りサービス

「テレビで見守り」

日常的に利用されるテレビ^{※4}を活用して高齢者をゆるやかに見守ります。見守りサーバー^{※5}に蓄積されたテレビの電源ON/OFF情報をオペレーターが参照し、テレビのご利用状況に応じて、オペレーターから高齢者に対してお元気コールをかけて状況を確認します。また、高齢者がテレビに表示されるアンケートに回答した内容をオペレーターが把握し、きめ細かいフォ

ローを行うことが可能です。更に、自治体から高齢者に対して配信したい情報をテレビを通して配信することができます。

<2>生活支援サービス

「テレビで情報表示」

高齢者からのお困り事や検索代行に関するお問合せに対する情報を、インターネットを經由して高齢者宅のテレビに映し出す生活支援サービスを提供します。TAYORI^{※6}を活用することで、テレビに詳細な情報を表示する事ができるだけでなく、表示情報を印刷することも出来るため、電話のみでは難しかった円滑なコミュニケーションを実現します。

<3>緊急・相談通報サービス

各家庭に NTT 西日本の情報機器福祉端末、もしくは立山システム研究所の緊急通報端末および各種センサー^{※7}などを設置し、NTT マーケティングアクトと立山システム研究所のアライアンスにより運用する専用コールセンターで一元的に24時間緊急通報受付を行います。高齢者の状況に応じて緊急機関または緊急通報協力員と連携し高齢者の緊急時に対応するサービスです。さらに、人感センサーによる安否確認や健康に関する相談にも応じるサービスを実施します。

「健康相談」:保健師・看護師等が電話で健康相談をお受けします

「緊急通報」:端末からの通報を受けて状況確認後、確認した状況に応じて
緊急機関または緊急通報協力員に連絡します

「機器稼働監視」:設置している各機器が正常に稼働しているか監視を行います

「センサー自動通報」:人感センサーの安否状況が閾値を越えた場合、自動的に通報します

「火災通報・ガス漏れ検知」:火災、ガス漏れを検知した場合、自動的に通報します

「生活情報閲覧」:離れて暮らすご家族が高齢者の生活状況を確認できます

※4 「テレビで見守り」サービスを利用する高齢者は、専用アプリケーションをインストールした光 BOX⁺(情報機器)とテレビを接続した環境が必要となります。またブロードバンド回線及びプロバイダーの契約・料金が必要です。なお、ご利用のテレビによっては、本アプリが動作しない場合があります。また、シャープ株式会社製のインターネット対応可能なアクオスをご利用の場合、テレビ単体でもサービスのご利用が可能な機種があります。「テレビで見守り」サービスは、シャープ株式会社と連携し、提供します。

※5 見守りサーバーとは、電源 ON/OFF 情報やアンケート結果を蓄積し、遠隔から情報を確認できるサーバーです。

※6 TAYORIとは、パソコンの画面をインターネット経由で遠隔のテレビに映して楽しむことができるコミュニケーション端末であり、NTT西日本とサイレックス・テクノロジー社のアライアンス製品です。

※7 各種センサーとは、人感センサー・火災センサー・ガスセンサーをご家庭に設置し、緊急時における早期発見を補助するための専用装置で、立山システム研究所の製品です。

(2) サービス

提供開始日

平成 25 年 8 月 20 日(火)

(3) お申込み、お問い合わせ先

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト

コンタクトセンタ部 コンタクトセンタビジネス部門

フリーダイヤル:0120-050513 受付時間:9:00~17:00(土日祝日・年末年始及び8月12日~16日を除く)

Eメール:ccbiz@nttact.co.jp

※電話番号をお確かめのうえ、お間違いのないようお願いいたします。

(4) その他

- ・お客様のご利用条件等により料金変動しますので、個別にお見積もりをさせていただきます。
- ・サービス提供時間、利用料金等の詳細については、上記お問い合わせ先までご相談下さい。

3. 各社の役割について

【NTT マーケティングアクト】

シニア向けライフサポートサービスの販売、コールセンター業務の提供を行います。

【NTT 西日本】

シニア向けライフサポートサービスのシステムの調達、及び構築を行います。

【立山システム研究所】

シニア向けライフサポートサービスの緊急・相談通報メニューの関連端末ならびに各種装置の開発・提供を行います。

4. 「緊急・相談通報サービス」お試しモニター募集について

今回ご提供する「緊急・相談通報サービス」では、単身生活をおくる高齢者宅に立山システム研究所の緊急通報端末ならびに人感センサーを設置・設定し、「緊急・相談通報サービス」を体験いただく「お試しモニター」を地方自治体ならびに民間企業向けに募集することとします。お試しモニター期間中に複数回実施するアンケートにご回答いただき、きめ細かなお客様の声を収集して、NTTマーケティングアクトが提供する「シニア向けライフサポートサービス」の機能改善検討に活用します。

お試しモニター募集要項については、別紙②「緊急・相談通報サービスお試しモニター募集について」を参照ください。

5. 今後の展開

NTT西日本グループは、様々な企業様とのアライアンスを積極的に進めることで、お客様が提携企業から受けられるサービスメニューを拡大するとともに、個人向けサービス開発にも取り組み、人とITが融合した温かみのあるサービスを創造し、「スマート光ライフ構想^{※8}」の一環として、高齢者の暮らしがより豊かになる「安心で、便利で、楽しい」社会づくりに貢献してまいります。

※8 光サービスを活用して、様々な生活スタイル、行動スタイルを「デザイン」し、新しい文化を創造するNTT西日本が提唱する取り組み。

【別紙①】「シニア向けライフサポートサービス 新メニュー」概要

【別紙②】 緊急・相談通報サービスお試しモニター募集について

《本件に関する報道機関からのお問い合わせ先》

株式会社エヌ・ティ・ティ マーケティング アクト
コンタクトセンタ部 コンタクトセンタビジネス部門 営業担当
宮口、郷上 TEL:06-6966-2911

西日本電信電話株式会社
ビジネスデザイン部 ビジネスデザイン推進部門
中村、波多野、園田、古海、水ノ江 TEL:03-5359-1900

ビジネス営業本部 クラウドソリューション部 CRMビジネス推進グループ
神澤、丸茂、末次、松島 TEL:06-6469-4116

株式会社立山システム研究所
ホーム・ネットワークソリューション事業部
西田 TEL:03-5256-0727