

— 今月の投書 —

スマートフォンによる

利便化と高齢化社会

そのサービスの対象は一部にだけかも？

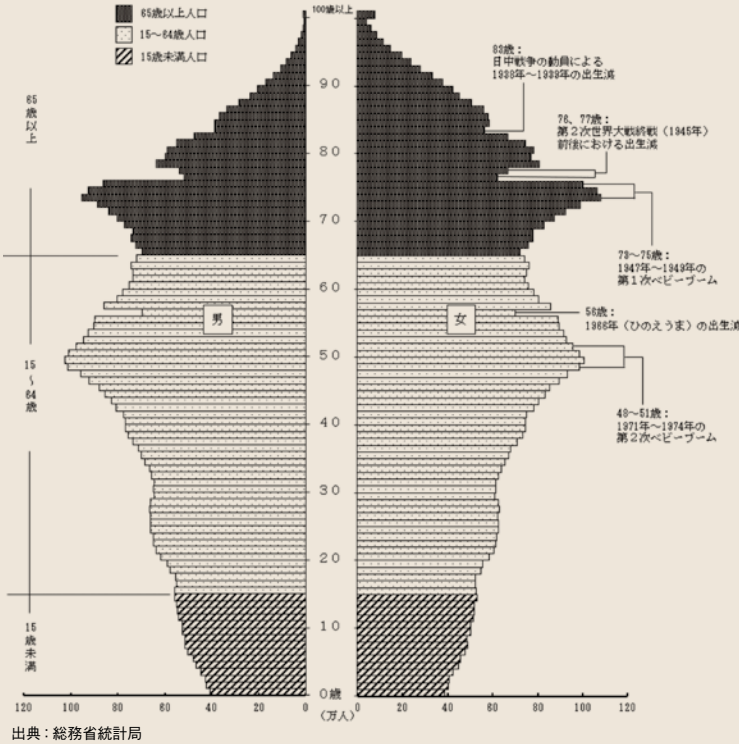
スマートフォンアプリと テレフォンショッピング

最近はやっととした食べ物や飲み物などが、スマートフォンにインストールされたアプリを

使って注文することができて、持ち帰り時間を指定してオーダーすれば、待ち時間もなくなり帰ることが可能で、時間に追われている人々にとっては便利この上ない時代になっています。



我が国の人口ピラミッド（2022年10月1日現在）



出典：総務省統計局

その反面、アプリやネットを通してのオーダーが不便と感じる人たちも一定数いるのではないだろうか。そんなことを考えるようになったきっかけは、毎日何気なく目に入ってくるテレビ通販商品の種

別、種類は違いますが、フリーダイヤルからの注文受付をしている商品がほとんどだからです。テレビ通販番組の視聴者層は40〜70代が7割以上だといわれています。40代の人たちはそうではないと思いますが、50代以上になるとITに関して理解に差があり、ネットを通してのオーダーに苦手意識を持つ人たちがいるのも事実です。

電話での注文は相手側のオペレーターと直接話をする事ができ、些細な質問にも丁寧に答えてくれる安心感があります。これがアプリだと「よくある質問」的なページを見て判断しなければならず、文章のニュアンスによっては知りたいことと違った印象を受ける場合もあり購入を躊躇する気持ちになります。これでは商品を提供する企業側にとっても、せっかくの商機を逃すこととなります。

超高齢化社会と IT化が進む社会

特にご高齢の人たちやテクノロジーに馴染みのない人たちにあって、新しい技術やシステムに適應するのは難しい場合があります。そのためにもサービスを提供する側は技術の進化を一方通行にせず、それこそ新しい技術を駆使して「近づきやすさ」

や「利便性」に配慮したサービスやツールを同時に開発していくことが求められるのではないのでしょうか。

例えば、電話注文ができなくなった代わりに、簡単な音声入力を使って注文できる仕組みや、ボタンを押すだけで注文が完了するシステムなどを提供するのはいかがでしょうか。また、新規にアプリを使う人たちの中で希望する方にはZoomやGoogle Meetではなく、最新の技術を駆使した簡単な「テレビ電話」のようなものを活用したサポートやトレーニングが行われるようになれば、全ての年代の人たちにも利便性を感じていただくことが可能になると思います。

さらに社会全体が最新の技術（テクノロジー）をより包括的に受け入れるための支援や教育が提供されることで、より多くの人たちが新しく便利なサービスを享受できるようになるでしょう。技術の進化は、誰でもその恩恵を受ける権利があります。そのため取り組みも同時に進んでいくことを期待しています。なにしろ日本の総人口約1億2000万人のうち約5800万人が50代以上なのでから（国税調査・総務省推計より）。

（田中佳介）