



Press Releases

広報第 16-058
2017 年 3 月 13 日

《セミナーレポート》

高齢者が言葉を聞き取りやすい社会を目指して、
パナソニックとソラシドエアが『聞き間違えない話し方講座』を開催しました。
～ソラシドエアのグランドスタッフ・客室乗務員等が受講～

株式会社ソラシドエアは、3月9日(木)ソラシドエア東京オフィスにおいて、パナソニック株式会社(以下、パナソニック)が、パナソニック補聴器株式会社(以下、パナソニック補聴器)と協力して推進する「Talking Aid Project」の提供する『聞き間違えない話し方講座』を受講しました。

本講座は、高齢者によりよい顧客サービスの提供を目指し、お客様に対する会話、アナウンスメントの改善を視野に入れ、当社スタッフを対象に実施しました。



あくしゅ

換 手を握ると言い換えましょう

はくしゅ

換 手を叩くと言い換えましょう

「はくしゅ(拍手)・握手(あくしゅ)」のような言葉は
「手を叩く・手を握る」のように言い換えることができる。



(当日の様子)

講座では、Talking Aid Project のメンバーならびにパナソニック補聴器の担当者による Talking Aid Project の概要、高齢者が言葉を聞き取りにくくなるメカニズムと対処法の説明、そして『聞き間違えない国語辞典』を実践した模擬演習が行われました。客室乗務員、グランドスタッフなど約 15 名が参加いたしました。日々お客様と接する受講者からは、業務上聞き間違える言葉などをスタッフ同士で共有し、大変有意義な時間となりました。

普段の業務で起こる意外な聞き間違いに、
スタッフも興味津々な様子。



受講者は、実際に『聞き間違えない国語辞典』を
使用して、聞き間違いを防ぐ方法を調べました。



(受講者の声)

＝ソラシドエアスタッフ①＝

普段お客様に対するご案内の言葉で当たり前
のように使っている言葉が、人によっては聞き間違
えて聞こえてしまう場合があるということが参考
になりました。

＝ソラシドエアスタッフ②＝

65歳以上の約半数に「いちじ」と「しちじ」の区別
ができない可能性があるという話を受けて、難聴
の方だけではなく、ご高齢のお客様にも意識的に
聞き取りやすい話し方を心がけることが必要だと
感じました。



<今後の展開>

パナソニック補聴器 営業本部営業グループ 広報担当 光野 之雄 様

今回のセミナーを通じて、航空会社におけるアナウンスのあり方がすこしでも聞く人にやさしくなると嬉しいですね。今回はソラシドエアさんで実施させていただきましたが、聞こえの問題はもっと多くの場面で発生する問題です。今回だけにとどまらず、より多くの企業や施設でこの取り組みを進めていきたいと考えています。

ソラシドエア 企画部 広報担当 戸敷美圭子

ソラシドエアでは、お客様に寄り添う「親しみやすい」サービスを目指しています。当社をご利用頂くお客様一人ひとりに対し、よりよいサービスを提供できるよう、今後もサービス向上にむけ取り組んでまいります。

「Talking Aid Project」について

「Talking Aid Project」は話し手に着目し、高齢者でも聞き取りやすい言葉・話し方を広める啓発活動で、パナソニック補聴器株式会社(以下、パナソニック補聴器)と協力して推進しています。株式会社三省堂(以下、三省堂)と、聞き違いやすい言葉の言い換えや方法を掲載した無料のデジタル辞書『聞き間違えない国語辞典』を共同開発しました。

▼デジタル辞書『聞き間違えない国語辞典』(無料)

<http://kikikoku.jp/>

▼【解説動画】聞く人のために、日本語をつくり直そう。

『聞き間違えない国語辞典』

パナソニック

<https://channel.panasonic.com/jp/contents/20061/>



あくしゅ

換 手を握ると言い換えましょう

はくしゅ

換 手を叩くと言い換えましょう

「はくしゅ(拍手)・握手(あくしゅ)」のような言葉は
「手を叩く・手を握る」のように言い換えることができる。

ソラシドエアは、本社を宮崎県宮崎市に構え「九州・沖縄の翼」として羽田・沖縄と九州を結ぶ路線を展開しています。全機新型ボーイング737-800 機に揃え(12 機保有)、リーズナブルな運賃とソラシドエアらしいおもてなしのサービスで毎日10 路線68 便を運航しています。

ブランドコンセプト“空から笑顔の種をまく。”の下、キャッチコピー『メイク・ワンダー！今までにない新しい笑顔のために。』を掲げ、驚き、感動そしてワクワクなサービスを目指してまいります。

ソラシドエア ホームページ: <http://www.solaseedair.jp/>

お問い合わせ先

Talking Aid Project 事務局 (委託先: 株式会社マテリアル)

担当: 吉田 070-3827-1781、西野 080-4087-7973