

第4回東京都デジタルフォローアップ官民連携連絡会



# 高齢者と スマートフォン

2022年10月31日

京セラ株式会社  
通信機器事業本部  
原田 正夫



# 自己紹介



京セラ株式会社 通信機器事業本部  
通信事業戦略部 商品戦略部 責任者

はら だ まさ お  
**原田 正夫**



- 商品戦略 / 商品企画
- 高齢者向けスマホ教室
- スマホサポータの養成



## 本日の内容

1. スマホ教室をはじめた理由
2. 京セラスマホ教室の特長
3. スマホサポーターの存在

今日、お話しする高齢者のイメージ

# 高齢者

失敗する前に、失敗したことを考えて  
現状に留まってしまう・あきらめてしまう人

# 本日の内容

1. スマホ教室をはじめた理由

2. 京セラスマホ教室の特長

3. スマホサポーターの存在

## スマホ教室をはじめた理由

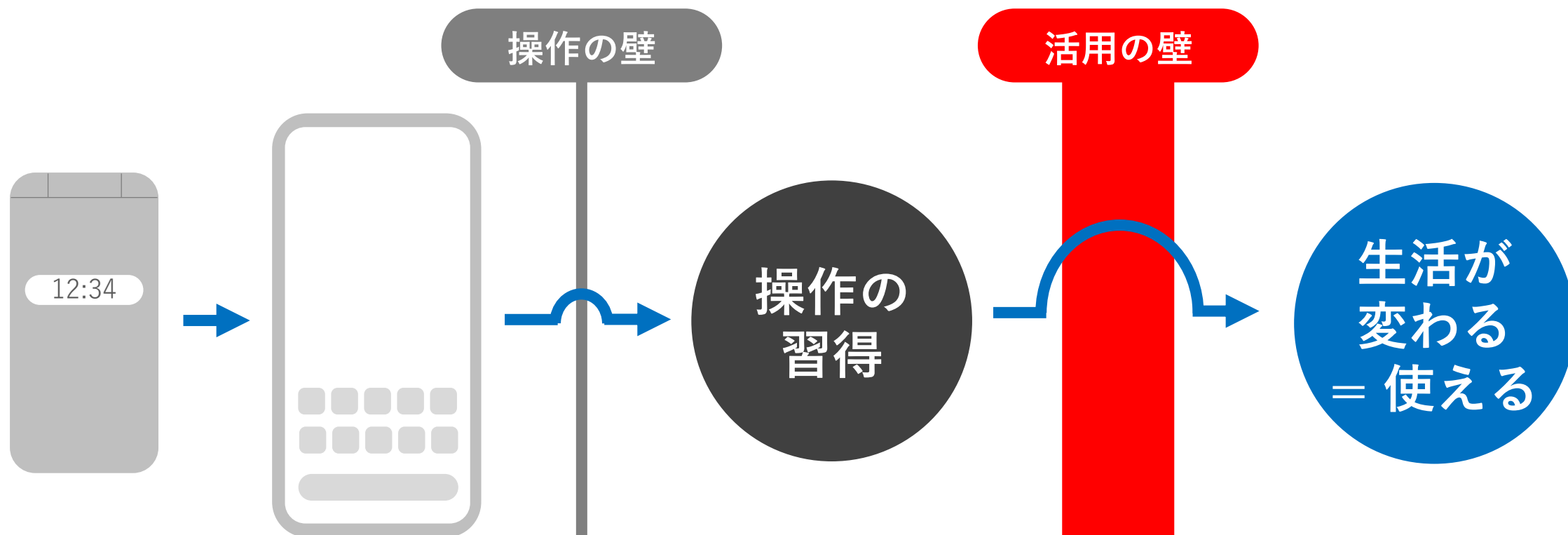
スマホデビューをした高齢者の

約2人に1人

ガラケーと同じ使い方しかできていない

# スマホは、電話がしづらい電話なの？

操作ができる + 生活が変わる = スマホが使える



# 本日の内容

1. スマホ教室をはじめた理由
2. 京セラスマホ教室の特長
3. スマホサポーターの存在



# スマホ教室を実施するにあたって

## ケータイキャリア

### 充実したプログラム



引用元 : <https://study.smt.docomo.ne.jp/>



引用元 : <https://school.au.com/>



引用元 : <https://www.softbank.jp/mobile/special/sumaho-adviser/>



引用元 : [https://senior.rakuten.co.jp/sp\\_class/movie/](https://senior.rakuten.co.jp/sp_class/movie/)

## 京セラ

### 私たちがやるべきこと モノづくりに反映



+  
何が貢献できるか?

# 京セラスマホ教室の特長

## 地域で取り組み、楽しさ、達成感を重視した “次につなげるスマホ教室”

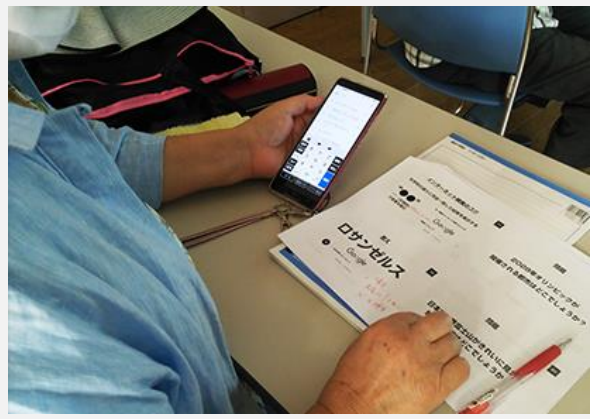
### 公共性

地域の公共施設で実施  
(契約から遠い場所)



### 体験

操作の習得よりも  
体験を重視したプログラム



### 自走

ボランティアを募集し  
次のスマホ教室の講師育成



# 横浜市を中心に活動



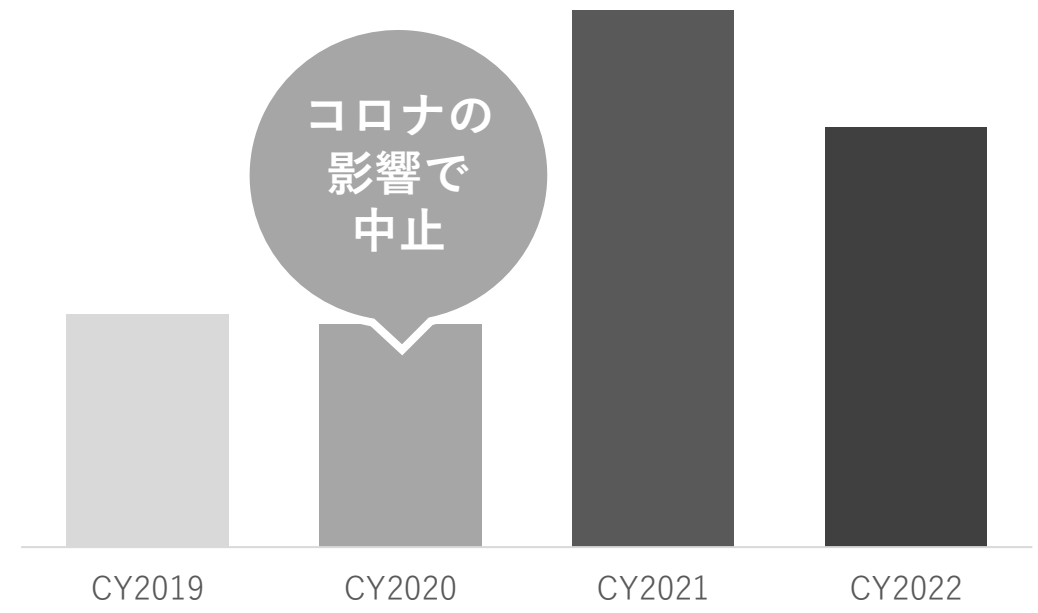
京セラ株式会社  
横浜事業所



■ スマホ教室開催場所  
 ※一部、横浜市外でも実施

## 延べ参加人数

# 1,100名以上



# 参加者アンケート調査



## 満足度

(n=150)

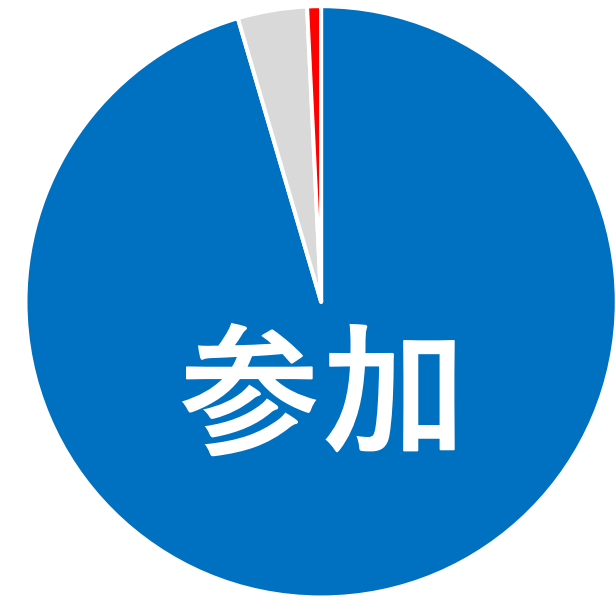
# 97.3%



## 次回参加意向

(n=132)

# 95.5%



※京セラ調べ。

## 参加者アンケート調査

### 新しい体験は、大変だけど、楽しい

知らなかった  
ことを体験  
できて楽しかった  
(70代女性)

検索の仕方が  
わかったので  
これからは  
調べてみる  
(70代男性)

時代に取り  
残されないように  
頑張りたい  
(70代女性)

# 京セラスマホ教室の特長

## 地域で取り組み、楽しさ、達成感を重視した “次につなげるスマホ教室”

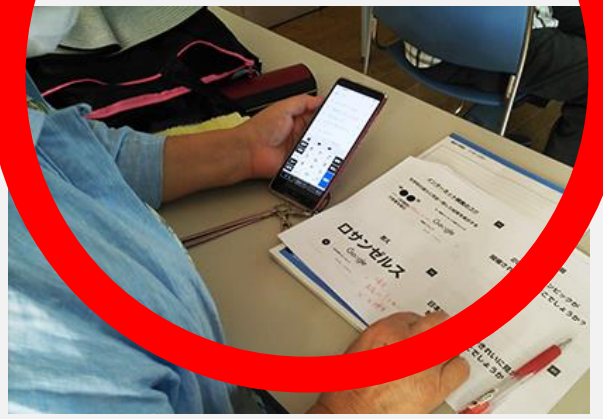
### 公共性

地域の公共施設で実施  
(契約から遠い場所)



### 体験

操作の習得よりも  
体験を重視したプログラム



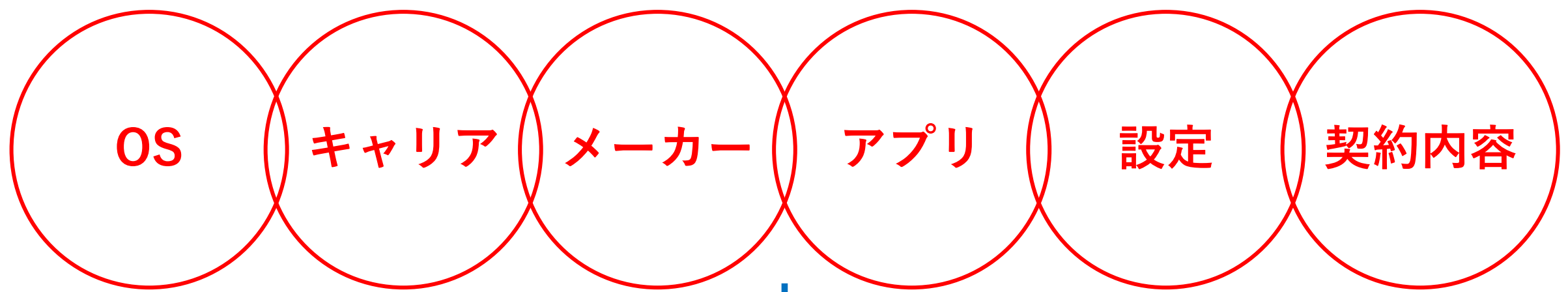
### 自走

ボランティアを募集  
次のスマホ教室の講師育成



# 自走しない背景

サポートする側に  
ある程度、スキル（心構え）が必要



+

困りごとを把握するスキル（言語化が苦手）

## 本日の内容

1. スマホ教室をはじめた理由
2. 京セラスマホ教室の特長
3. スマホサポーターの存在



# スマホサポーターの取り組み

地域でスマホをサポートできる人材 × **社会参加機会の創出**

横浜市西区  
社会福祉協議会

横浜市中区  
社会福祉協議会  
(本牧原・麦田・箕沢地域ケアプラザ)

2022年  
6月～



2022年  
10月～



# スマホサポーター養成講座のプログラム

1回目	<b>スマホを教えるときの心構え</b> ※ コツをつかむ
2回目	<b>疑似演習（ロープレ）</b> ※ 教えると教えてもらうを体験する
	<b>スマホサポーターとして活動（フィールドワーク）</b> ※ 地域のサロンなどで実際にサポート
3回目	<b>振り返りMTG</b> ※ 個人の気づきを集合知に変える
それ以降	<b>フィールドワークと定例会の実施</b>

グループ  
LINEで  
サポート

スマホサポーターとして考えてもらうこと

このような相談にどう答えますか？

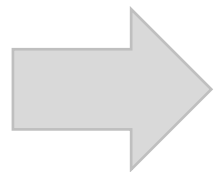


迷惑メールが届いて困っています。  
届かないようにしたいけど、  
どうやったらいいかわからなくて…？

## スマホサポーターとして考えてもらうこと



迷惑メールが届いて困っています。  
届かないようにしたいけど、  
どうやったらいいかわからなくて…？

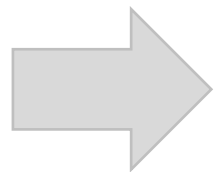


拒否する方法を教える

## スマホサポーターとして考えてもらうこと



迷惑メールが届いて**困**っています。  
届かないようにしたいけど、  
どうやったらいいかわからなくて…？

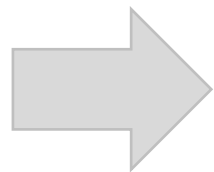


気にしなくて **大丈夫** ですよ！

## スマホサポーターとして考えてもらうこと



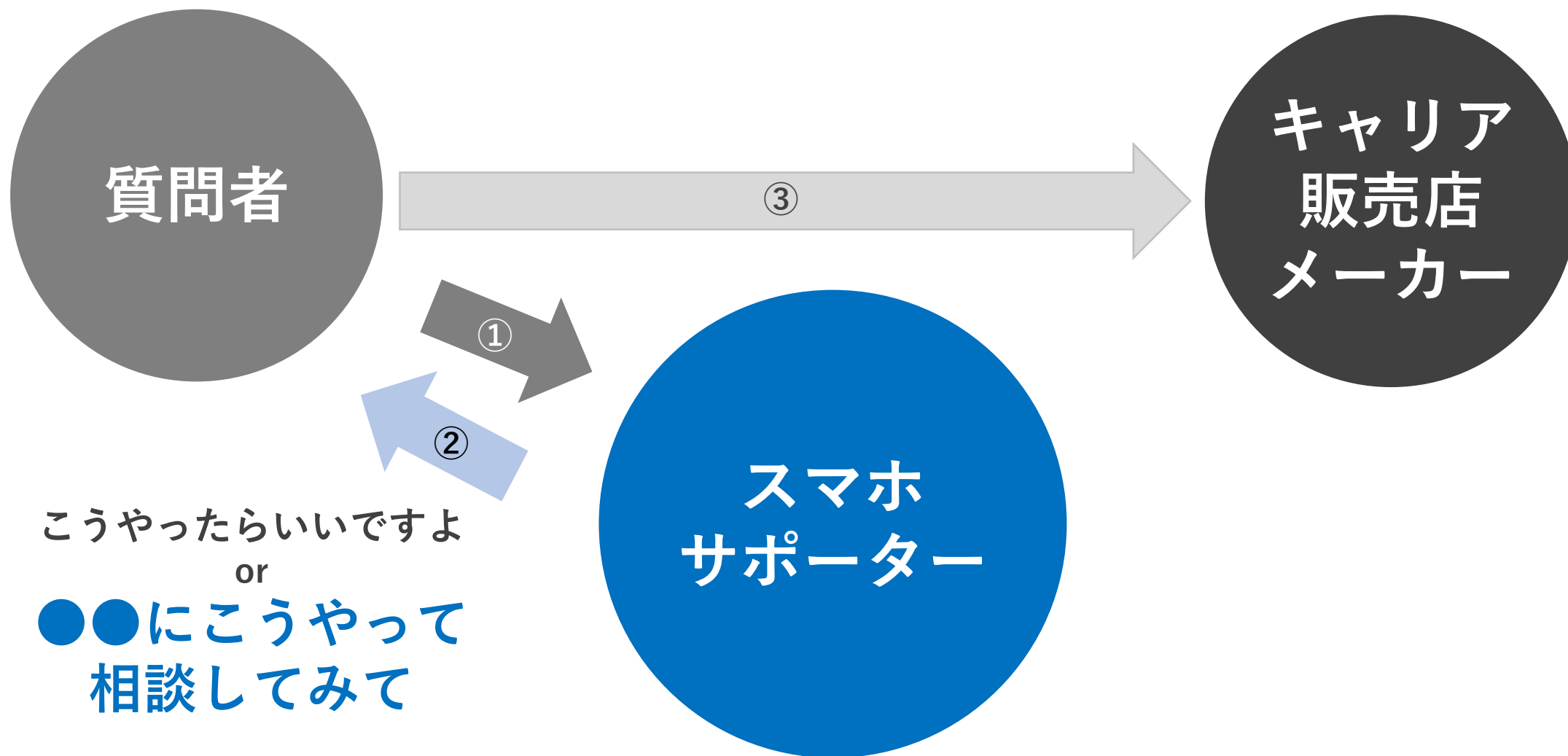
迷惑メールが届いて困っています。  
届かないようにしたいけど、  
どうやったらいいかわからなくて…？



自宅のポストに  
広告入りませんか！  
あれと、同じです。



# スマホサポーターの存在



## スマホサポーター7つの心構え

- ① 質問にそのまま答えることが、回答にならないこともある
- ② 「大丈夫ですよ」と相手に寄り添うことが大事
- ③ 事実を一生懸命伝えるよりも理解してもらうことの方が大事
- ④ 高齢者の質問に答えられなくて当たり前
- ⑤ 困りごとの解決だけではなく、使える体験を加える
- ⑥ 使う必要のないカタカナ言葉や専門用語は可能な限り避ける
- ⑦ 機能説明だけでなく、活用の仕方をイメージさせる



THE NEW VALUE FRONTIER

