



FACE

不安や悩みを一緒に解決する。 電話相談の「ユーザー中心主義」

オーティコン補聴器 カスタマーリレーションズ部
部長 高井瑠美

インターネットの普及により、補聴器販売店に行く前にご自身で製品情報を調べ、直接メーカーに問合せをされる方が増えました。私たちのチームはお客様からのご相談窓口として、様々なお問い合わせに対応しています。補聴器のことを調べれば調べるほど答えが見つからなくなることや、その方が本当に求めている情報が、必ずしもご質問の中にあるわけではないこともあり、問合せ対応にもカウンセリング技術が求められています。

オーティコン本社のあるデンマークには難聴の方向けのカウンセリングに特化した研究機関「イダ研究所」があります。そこで大切にされているのが「パーソンセンタードケア」、つまり「ユーザー中心主義」です。ここでの知見を活かして、私たちは日ごろお客様からいただくご相談に対しても、一方的に情報を提供するのではなく、その方が何を求め、何に悩まれているのか、ことばの内に秘められたストーリーを確認することに最も時間と神経を使っています。お客様の不安に寄り添い、解決策を一緒に見つける—それが私たちにできることです。

聞こえに悩む方たちにとって必要な音は聞きたい「音声」だけではありません。周囲 360°の音の情景を届けること—オーティコンは「これでいい」と妥協することなく、あらゆる基礎研究を通じ製品開発を行っています。それは全てお客様の聞こえをサポートするためです。このことが実を結び、お喜びの声をお寄せいただく時、やりがいと共に、聞こえに悩む多くの方にもっとこの相談窓口を使っていたきたいと感じます。

難聴による制限のない生活のために、もし聞こえについて悩まれたら、電話やメールでお話をお聞かせください。

高井瑠美

カウンセリング業務を志望して2017年入社。2020年5月より現職、ユーザーに加え、販売店からの電話相談にも応じている。趣味は10代から着付けを習得しているきもの。人の悲嘆によりそうグリーフケアのボランティアもライフワークとして続けている。





入居している有料老人ホーム櫻乃苑都立大学で、仲良しのスタッフさんとの会話に笑顔があふれる。定期的に行われているレクリエーションも楽しみ。

LIFE

要介護5から要支援1へ。 おしゃべりは元気と幸せの源。

東京都 中保衣江さん



86歳。朝は5時に起き、1時間ほど自室でストレッチ。朝食のあとはひととき「ナンプレ（数独）」を楽しむのが日課。

ヘルペスウイルスが原因で要介護度5の判定を受けて以来、現在の老人ホームでお世話になっています。初めは食事もとれませんでした。励ましてくださる介護スタッフの皆さんや主治医の先生のおかげで要支援1にまで改善。3年経ったいまは、自分で買い物や図書館に行く楽しみもできました。

ただ、ヘルペスによって右耳の聴力を失い、残った左耳も加齢で聴力が低下してしまいました。食事やお茶、リハビリ体操などお友達とおしゃべりする時間が楽しみなのに、よく聞こえないので適当にお返事したりして…。きつとんちんかんな会話をしていたらと思うます。

施設内で補聴器を使っている方からお話を伺ううちに、補聴器に興味が増えました。私はもともと“新しもの好き”。60代ごろから娘たちの特訓を受けてパソコンを使い、今はiPadが手放せません。販売店で見ていただいた初めての補聴器の小ささには驚き、ワクワクしました。使い始めると、車の多い通りでも娘の声がはっきり聞こえるのが嬉しかったですね。定期的に調整に通ったおかげか、補聴器の音にわずらわしさを感じることもなく、お友達や介護スタッフさんのお話にもちゃんとお返事ができて幸せな気分です。

このコーナーでは「あなたのライフチェンジ！キャンペーン“補聴器と共に過ごす豊かな時間エッセイ・体験談募集”」にご応募くださったお客様の作品の中から、弊社編集部で新たに取材・構成の上掲載させていただきます。

聞こえの詳細な検査は、耳鼻科専門医を受診してください。補聴器は適切なフィッティング調整により、その効果が発揮されます。しかし、装着者の聞こえの状態によっては、その効果が異なる場合があります。

した。ヘルペスの後遺症か、目の奥から頭にかけてもやもやした感じがあったのですが、補聴器をつけると音がきちんと入ってくるからか、頭がすっきりし、回転しはじめた感じがしました。

ところが、使い始めて半年ほどたったころ、大切な補聴器を散歩中に落としてしまいました。販売店で「紛失を防ぐには正しくきちんとつけることが大切」と教えていただき、店長さんからもう一度正しい装用の仕方を指導していただいて 2 台目を購入しました。補聴器は専門家にきちんと調整していただくことと、正しく装用することがとても大事だと知りました。

今は新型コロナウイルスのため、家族との面会も制限されています。娘たちともなかなか会えませんが、iPad を使い、週末にオンラインでおしゃべりをするのが楽しみです。どんな状況でも楽しめるものを見つけられるもの。今度は好きなクラシック音楽を楽しむのに適した調整をしていただけないか、販売店で相談してみたいと思っています。

(2020年9月取材)



お天気のいい日にはできるだけ散歩している。かつては理学療法士さんに付き添ってもらってゆっくり歩いた緑道を、今は季節を楽しみながら歩く。「絶対に自分の脚で歩きたいという思いがあれば頑張れます」

補聴器や聞こえに関する川柳を募集中です。詳しくは応募方法をご覧ください。



てのひらに
のせてひと日の
祈りかな
(鹿児島県 Mさん)

生きた声
聞ける幸せ
夏開く
(福岡県 Nさん)

シルバーの
恋は補聴器
キューピッド
(大阪府 Mさん)

川柳コーナー
一聴来福



あなたのライフチェンジ！キャンペーン応募方法 オーティコン補聴器では、あなたの作品をお待ちしております。

■あなたの体験談「補聴器と過ごす豊かな時間」

補聴器を使用されるようになってからの「豊かな時間」をテーマに「楽しかった思い出」「お気に入りの過ごし方」「夢中になっている趣味」などを400字程度の短文にまとめてご応募ください。Web マガジンに掲載させていただく場合は弊社スタッフが伺いし、より詳しくお話を聞かせていただけます。ご本人のほか、ご家族、親近者の方からもご応募いただけます。

■川柳「一聴来福」

補聴器や聞こえに関する川柳をお寄せ下さい。1回の応募で5篇まで応募できます。

【締切】2020年12月31日（郵送は当日消印有効・メール、FAXは当日24時まで）

【応募資格】オーティコン補聴器をお使いの方、またはそのご家族・親近者

【発表】キャンペーン特設サイト

<https://www.oticon.co.jp/event/lifechgcmp>

または本Webマガジン「Change」上に掲載させていただきます。



【賞品】優秀作品（Webマガジン「Change」掲載作品）：商品券1万円分
入選作品：商品券5000円分

【応募方法】ご氏名、ご住所、電話番号を明記の上「オーティコン補聴器 ライフチェンジ！キャンペーン事務局」宛にお送りください。ペンネームでの掲載をご希望の方も、ご応募は必ずご本名でお願い申し上げます。

Eメール：jp.marketing@oticon.co.jp FAX：044-543-0617

郵送：〒212-0013 神奈川県川崎市幸区堀川町 580 番地ソリッドスクエア西館16階

【締切】2020年12月31日（郵送は当日消印有効・メール、FAXは当日24時まで）

※優秀作品の選考対象は10月31日迄のご応募分までとさせていただきます。

※注意事項：ご応募に際しては下記にご同意いただいたものとします。

- ・応募作品はご自身により創作された未発表のものに限ります。
- ・応募作品は返却いたしません。また、入選・優秀作品の発表や冊子掲載に関する著作権は、二次利用を含め、オーティコン補聴器に帰属するものとします。
- ・二重投稿や著しい類似類句が判明した場合は、受賞を取り消す場合があります。
- ・個人情報の取り扱いについては、左記URLに記載の「個人情報の取り扱いについて」をご確認ください。

SCENE



販売店の方とのコミュニケーションが仕事の中心。「任せるよ」と信頼の言葉をいただくことがうれしい。

お客様のご希望の実現に向けて、 最善の提案で信頼を得る。

オーダーマネジメント部 プロダクションコーディネーター・小堺慎也

20年以上補聴器業界で働き、製造、営業職の両方を経験している、オーティコンでも稀有な存在だ。

私が働くオーダーマネジメント部は、お客様の耳の形に合わせて製造する耳あな型補聴器や、補聴器の装用を安定させるイヤモールドなどオーダーメイド製品のほか、耳かけ型補聴器やアクセサリなどを販売店の皆さまから受注しています。私の専門は、オーダーメイド製品についてのご相談をお受けすること。耳の穴の形は千差万別で、左右でも異なります。小さな車に大型のエンジンを搭載することが難しいように、お客様のご要望通りの機能を埋め込むことが難しい場合も。販売店の方からいただいた注文書と、お客様の耳型のデー

タを見て、ご希望通り実現できるかを判断し、できるだけご希望に寄り添った対応策を考え、販売店の方と調整しています。お客様や販売店の方に「ぴったりだった」とご満足いただけた時、やりがいを感じます。

補聴器はアナログからデジタルへと技術進化を遂げ、オーダーメイドも手作業から3Dプリンタに変わり、より速く正確なものができるようになりました。しかし、まだまだ補聴器ユーザーの皆様のニーズに十分にお応えできているとは思いません。変化、進化の余地があるからこそ面白い仕事だと思うのです。

笑顔を届け隊！ お客様のニーズに応える「日本限定色」

最近、ワイヤレスイヤホンの流行からか、お客様から「見せる補聴器がほしい、アクセサリとしてもつけたい」というお声をよく聞きます。今年10月に発売しました耳あな型補聴器の新色フェースプレート、ダークブラウンもそんなニーズに応え、当部門で企画し製品化した日本限定色です。当社の国内ラボは、熟練のスタッフが

お客様の装用しやすさを考え、ラッカーコーティングの美しさから削り具合にいたるまで、丁寧な手作業を行う“クラフトマンシップ”が特長です。これからも、一人でも多くのお客様のニーズに寄り添い、高品質な製品をお届けしたいと思えます。

(プロダクションサービス部 部長 稲垣貴之)

補聴器についてのご相談、資料請求は

お問い合わせ窓口

オーティコン補聴器

www.oticon.co.jp

オーティコン 検索

TEL **0120-1133-21** (フリーコール)
受付時間 平日9:30~17:30 (土日祝日を除く)

〒212-0013 神奈川県川崎市幸区堀川町580番地 ソリッドスクエア西館16F
電話:044-543-0615(代) ファックス:044-543-0616