

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

# 高齢者対応研修

◆日時 2021年2月4日(木) 13:00~17:25

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期および開催方法を変更してご案内する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

日本の高齢化率は年々上昇しており、2007年には21%を超え、「超高齢社会」を迎えました。お客さま相談の現場においても、高齢のお客さまへの対応に対して改善が迫られてきています。こうした現状を踏まえ、高齢化がお客さま相談部門に与える影響や、高齢者の特徴を理解したコミュニケーション法などを、模擬体験、ロールプレイングを踏まえ、JBMコンサルタントの唐澤講師が解説します。ぜひ、ご参加ください。

※本研修では、3人一組でソーシャルディスタンス確保の上、ロールプレイングを行いますので、ご承知おきください(マスク着用)。

## ◆スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<高齢化社会の現状を知る> ・日本の少子高齢化の実態
	<高齢者の特性把握> ・高齢者の聴こえ方の特徴 ・高齢者の話し方の特徴 加齢による心理や能力の変化の特徴(主に聴こえ方・話し方、見え方の特徴)を理解します。 ・高齢者対応へのリフレーム 高齢化社会の実態を知ると共に、対応者自身が高齢者対応への考え方をリフレーム(=額縁を掛けかえる)することが重要であると再確認します。
	<高齢者対応法> ・高齢者の話を聴くスキル ・高齢者に理解してもらうための話すスキル ・高齢者対応のロールプレイング 高齢者とよいコミュニケーションをとるために活用したい「聴くスキル」「話すスキル」を理解します。
17:25	<まとめ&質疑応答> <閉講>

※適宜、休憩を取りながら進めます。内容を若干変更することがありますので、ご了承ください。

## ◆実施概要

◆日 時	2021年2月4日(木) 13:00~17:25
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟401号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通 : 小田急線 参宮橋 徒歩約7分他
◆対 象	お客さま対応実務担当者、指導者、管理者 ※ 研修やコンサルティングを生業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮願います。
◆定 員	24名
◆締 切	1月21日(木) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は13,300円、未加入企業の方は20,400円 正会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お申込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。</li> <li>・ご請求書は状況を鑑み、研修開催後2月4日(木)頃より郵送いたします。2月12日(金)までにご請求書等が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。</li> <li>・2月3日以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。</li> <li>・本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、2月末日までをお願いいたします。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>・建物の関係上、空調があまりきかないので、調節できる服装でお越しください。</li> </ul>

## 講師紹介

### 唐澤 理恵 (からさわ りえ) 株式会社JBMコンサルタント 講師



大手証券会社に入社以来、営業～資産コンサルタントとして活躍。その後、証券会社のコールセンター立ち上げを経てSV、研修トレーナーとなる。

社内の研修トレーナーリーダーとして同社内において次々とセンター立ち上げを行い、育成、教育ツール作成などに携わる。

またコンプライアンス管理担当としても活躍。

平成20年より独立講師としてコールセンター系のコンサル&育成をメインに活動を開始する。

現在は、JBMコンサルタント契約講師として活躍中。長年の経験とコーチング手法を用いた現場目線の指導で好評を博している。

#### 《主な研修実績》

「大手電気通信事業会社」・「証券会社」・「製薬会社」・「人材派遣会社」・「通販化粧品会社」・「音楽関連雑誌出版会社」・「国立国会図書館」・「銀行」・「金融関連会社」等、多数

2020年12月17日

## ACAP 研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをお知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 【開催にあたり】

＜開催時間（カリキュラム）の見直し＞

- ・昼食時間を挟まない、13:00～17:25の開催
- ・ロールプレイング等を最小限に抑えたカリキュラムへの変更

＜ソーシャルディスタンスの維持＞

- ・120人定員会議室に募集受講生を24名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の半数以下とする
- ・講義時間は、3人掛けテーブルに1人とし、ロールプレイング実施時はソーシャルディスタンス確保、マスク着用の上、短時間で行う

＜その他＞

- ・受講者、講師、スタッフ全員の常時マスク着用を必須とする
- ・登壇講師、スタッフの体調管理
- ・受講者の方全員の来場前の検温

### 【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

- ・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上