

# 高齢者対応研修 <基礎編>

◆日時 2020年9月15日(火) 12:30~17:00

◆会場 OMMビル2階 201・202号会議室

(大阪市中央区大手前1-7-31 TEL 06-6943-2020)

日本の高齢化率は年々上昇しており、お客様相談の現場においても、高齢のお客様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、高齢化がお客様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、ミニロープレ等を踏まえ、JBM コンサルタントの中尾講師が解説します。ぜひ、ご参加ください。

**\* 新型コロナウイルス感染症対策のため、**

- 朝の検温をお願いいたします
- 各自、マスクのご用意ご着用をお願いします
- 会場内、使用備品等は消毒を徹底いたします
- 受講者には間隔を空けてご着席いただきます
- 会場内の換気など徹底いたします
- ディスカッション時にはアクリルパネルを設置します

\* 午後のみのカリキュラムとしています。昼食を済ませてご参加ください

\* 受講対象を“会員企業所属の方”に限定しております。上記注意事項をご理解のうえご参加ください

\* 状況によっては、講座を中止する場合がございます。ご了解ください



\* 開催可否は、1週間前(9月8日)に決定し、ご案内いたします

## ■ 研修のポイント




- ① 高齢者対応の必要性を、高齢化社会の現状と今後の予想とともに理解する
  - ② 高齢者の聴こえ方、見え方の模擬体験をおこない、高齢者対応のコツをシーンに合わせて理解する
  - ③ 高齢者対応のロールプレイングを行い、学んだことの体得を図る
- ◆ 高齢者の聴こえ方、見え方を実際に模擬体験したうえでミニロールプレイングを行うことで、高齢者対応の知識・技術がしっかりと身に付き、日々の業務に即活用いただけます。
  - ◆ お客様相談室、サポートデスク、受注センターなど、高齢者の方への対応品質向上をめざす皆様のご参加をお待ちしております。

## ■ 研修スケジュール

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。

9月15日(火)	
12:15~12:30	受付
12:30	<b>&lt;オリエンテーション&gt;</b> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<b>&lt;高齢化社会の現状を知る&gt;</b> ・少子高齢化の実態  <b>高齢化社会の実態を知り、今後高まる高齢者対応のニーズを確認する。</b>
	<b>&lt;高齢者の特性把握&gt;</b> ・高齢者の聴こえ方の特徴 ・高齢者の話し方の特徴 ・高齢者の見え方の特徴 ・高齢者の特性の振り返り  <b>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)を理解する。</b>

高齢者の聴こえ方、見え方を  
模擬体験します!

	<b>&lt;高齢者対応スキル&gt;</b> ・少子高齢化へのリフレーム ・高齢者の会話を聴くスキル ・高齢者に伝えるスキル  高齢者とよいコミュニケーションをとるため活用したい「聴くスキル」「話すスキル」を理解する。
	<b>&lt;ミニロールプレイング&gt;</b> ・ロールプレイング実践 ・振り返り  事例に基づきミニロールプレイングを行います。実施時には十分注意を払います。
17:00	<b>&lt;まとめ&amp;質疑応答&gt;</b>  事前にいただいた質問等にもお応えします

※録画や録音はご遠慮願います。

## ■ 実施概要

◆ 日時	2020年 9月 15日 (火) 12:30~17:00
◆ 会場	OMMビル2階 201・202号会議室 (大阪市中央区大手前1-7-31 TEL 06-6943-2020)
◆ 対象	ACAP 会員企業・団体に属する実務者 ※ 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	40名
◆ 締切	8月31日(月) 定員になり次第締め切り
◆ 受講料	会員および会員の所属企業社員13,300円 本研修は会員企業を対象としています。研修費は資料代、消費税込です。
◆ 申込方法	・申込フォームに必要事項を入力し送信してください。折り返しメール受領通知が届きます。 ・フォームでの申込ができない場合は、下記事務局までご連絡ください。
◆ その他	・申込受付後、会場地図をお送りいたします。請求書は研修開催決定後(9月8日以降)にお送りします ・開講の1週間前になっても地図が届かない、開催可否案内が届かない場合は、ACAP事務局(TEL 06-6943-4999)にご連絡ください。

## 講師紹介

### 中尾 知子 (なかお ともこ) 株式会社 JBM コンサルタント 主席講師



大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社 JBM コンサルタント 専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。

リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

#### 《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数