

2020年8月7日 ACAP

7月 WEB 東京例会 報告



ACAP 理事長 村井正素

【日 時】 2020年7月16日(木)14:00～15:00

【視聴人数】 129名

【報 告】

テーマ: ACAP 研究所 消費者対応部門における高齢者対応研究会
「高齢者のお客様とのコミュニケーションを考える」

講 師: 所長 佐藤 喜次 (明治安田生命保険相互会社)
主任研究員 名取 哲郎 (株式会社日本経済新聞社)

要 旨: 消費者対応部門における高齢者対応研究会研究成果等の概要の報告があった。
高齢のお客様との良好なコミュニケーションの構築は、会員ならびに会員企業共通の課題であり、2019 年に皆さまに協力いただいた「高齢者対応に関するアンケート」をもとに作成した「高齢者対応事例集」「用語の言い換え集」、ならびに高齢者対応の社内研修用にまとめた「高齢者対応ガイドライン」「高齢者対応のポイント」の作成意図や概要、活用方法などを解説した。

【所 感】 今年度最初東京例会となり、村井理事長から挨拶があった。
コロナ禍における例会中止が続いていたが、ACAP 初のトライアルとして、WEB 東京例会を開催した。ビデオ会議ツール「Zoom ウェビナー」を使用しライブ配信での開催とした。多少の不備はあったが、おおむね良好な例会となり、今後のコロナ禍での例会開催の形が具現化したと考える。
今後、皆さまのご意見を参考にし、改善しながら推進していきたい。

会員活動委員会