

2020年12月8日 ACAP

11月20日 大阪例会 報告



熱心に聴講する参加者の皆様



会場・WEBの両方でグループ討議の風景

- 【日時】 2020年11月20日(金)14:00~17:00
- 【参加(視聴)人数】 会場参加18名、WEB参加33名
- <講演>
- 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
「高齢のお客様とのコミュニケーションを考える」
- 講師: ACAP研究所 主任研究員 名取 哲郎 氏(日本経済新聞社)
- 要旨: 2018年8月に発足した「消費者対応部門における高齢者対応研究会」の成果物4種類、「高齢者対応事例集」、「用語の言い換え集」、「高齢者対応ガイドライン」、「高齢者対応のポイント」について、作成意図や概要、活用方法などを、わかりやすくご紹介いただきました。
- <グループ討議>
- テーマ: 「講演についての感想、高齢のお客様対応についての意見交換」
- 討議の様子: ご講演後に、WEBチームと会場チームの計7つのグループに分かれて、参考になったことや、今後の活用イメージなどについて、積極的な意見交換が行われました。講演だけでなく、各社の「高齢者対応」の実態や事例を共有できる、貴重な機会となりました。
- 【所感】 グループ討議は、参加者同士が熱心に話し合い、また、初めてのオンラインでの各グループの発表も、会場とWEB参加者の一体感があり、とても新鮮で有意義でした。運営面で不慣れな点もありましたが、皆様のご意見を参考にしながら一層工夫してまいります。

会員活動部会