

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

高齢者対応研修 <基礎編> [WEB開催]

◆日時 2021年6月18日(金) 13:00~17:00

今回の高齢者対応研修<基礎編>は、Zoomを使用したWEB開催です。
皆さまの会社内やご自宅でご受講いただきます。
必ずシステム要件(本案内P. 3)をご確認くださいませよう願いたします。

- ・カメラ・マイク機能をオンにしてご参加ください。
- ・事前(6/16 11:00~11:30)に接続テストを行います。詳細はお申込み確定後にお知らせいたします。

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、ロールプレイングを踏まえ、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。

🔦 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。

◆スケジュール

※録画や録音はご遠慮願います。

12:45~13:00	受付
13:00	<高齢化社会の現状を知る> ・少子高齢化の実態 🔦 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。
	<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 ・高齢者の見え方の特徴 ・高齢者の特性の振り返り 🔦 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。 高年齢者の聴こえ方、見え方を 模擬体験します!
	<高齢者対応スキル> ・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。
	<ロールプレイング> ・ロールプレイング実践 ・振り返り 🔦 事例に基づきグループロールプレイングを行います。
17:00	<まとめ&質疑応答>

◆実施概要

◆ 日時	2021年6月18日(金) 13:00~17:00 12:45には入室ください。出欠確認をいたします
◆ 会場	ビデオ会議ツール「Zoom 会議」を使用いたします
◆ 対象	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	20名 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆ 締切	6月4日(金) 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は15,400円、未加入企業の方は23,100円 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	・Zoom 配信先は株式会社 JBM コンサルタントの大阪事務所からとなります。 ・接続確認を行った方で研修会社サイドのトラブルで未接続となった方へは返金しますが、接続確認を行わなかった方への返金はいりませんのでご注意ください。 ・受け付けられた方には案内状とご受講確認チェックシート等をメール添付でお送りいたします。 ご受講確認チェックシートはご返信願います。 ・ 受講料のお振込は、7月末日まで にお願いいたします。 ・キャンセル料につきましては、6/11~6/16までは2,000円、6/17以降は受講料全額を徴収させていただきます。テキストは6/11に郵送でお送りします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください

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

Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件)

※PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認をお願いいたします。

※各ご受講の PC・システム要件は、貴社内の IT・システム関連部署にご確認ください。

※Zoom のご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いいたします。

※通信速度のご確認はご受講の環境にてテストをお願いいたします。

※職場でご受講いただく場合は、周囲の方の声や作業している音が入らないようにご配慮ください。

システム・ネットワーク要件	推奨(値)
インターネット接続	有線、またはワイヤレス(3G または 4G/LTE)
スピーカー/マイク/カメラ	内蔵、USB プラグイン、またはワイヤレス Bluetooth
PC オペレーティングシステム	Mac macOS X と macOS 10.9 以降 Windows Windows 10/8 または 8.1/7/Windows Vista with SP1 以降/ Windows XP with SP3 以降 その他 Ubuntu 12.04 またはそれ以降、Mint 17.1 またはそれ以降 Red Hat Enterprise Linux 6.4 またはそれ以降 Oracle Linux 6.4 またはそれ以降、CentOS 6.4 またはそれ以降 Fedora 21 またはそれ以降、OpenSUSE 13.2 またはそれ以降 ArchLinux(64 ビットのみ)
モバイル ※できるだけ PC でのご準備をお願いいたします	Win 8.1 以降が動作している Surface PRO 2 以降の Surface タブレット、iOS と Android デバイス、BlackBerry デバイス
ブラウザ	Windows IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Mac Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Linux Firefox 27 以降、Chrome 30 以降
プロセッサ	最小 シングルコア 1GHz 以上 / 推奨 デュアルコア 2GHz 以上 (i3/i5/i7 または AMD 相当)
メモリ	推奨 4Gb
帯域幅	Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps(上り/下り) 研修推奨 5Mbps / 10Mbps(上り/下り)

※参考 <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux>