

## WEB研修(Zoom) 高齢者対応研修

◆日時 2021年8月20日(金)13:00~17:30

新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、集合型研修からWEBへ開催方法を変更してのご案内です。

「WEB研修 高齢者対応研修」は、Zoom ミーティングを使用して開催いたします。

皆さまの会社内やご自宅のパソコン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ひいたします。

※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。

- ・カメラ・マイク内蔵、またはプラグイン等のパソコンでご参加ください。
- 研修中は、カメラオンでご参加いただきます
- ・本研修では、3人一組でロールプレイングを行いますので、ご承知おきください

日本の高齢化率は年々上昇しており、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、講義、ロールプレイングを通じて、JBM コンサルタントの唐澤静が解説します。ぜひ、ご参加ください。

### ◆スケジュール

12:45~13:00	接続開始(音声と映像チェックを実施) ※13:00 から講義を開始いたしますので、12:55 までにご入室をお願いいたします
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(二額縁を掛けかえる)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。
~17:30	<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8月20日(金) 13:00~17:30
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom ミーティング」を使用します
◆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 <最少催行人数 12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	8月4日(水) 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15,400円、未加入企業の方は23,100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>・受け付け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。</li> <li>・研修資料を事前に郵送いたします。受講確認チェックシートにご希望の郵送先をご記入ください。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>・講師側からの指示がある場合を除き、研修時間中はカメラを必ずオンの状態でご参加ください。</li> <li>・周囲の会話や音などを拾わないようにマイク付きイヤホン、ヘッドセットなどでご参加ください。</li> <li>・資料送付後(8/13~)のキャンセルは資料代として2,000円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>・当日キャンセルされた場合は、受講料を全額徴収させていただきますので、ご承知おきください。</li> <li>・ご請求書は、研修開催後8月20日(金)頃より郵送いたします。8月27日(金)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局(TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。</li> <li>・本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、9月末日までをお願いいたします。</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

## 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 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	Surface PRO 2 または Win 8.1 以降、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>