

マトリックス「C」に該当する主な対応事例

2019年度に取りまとめた「高齢者対応事例集」より

過去の栄光を持ち出す	定年退職後の人は、指導したい！と考える方は、こちらの対応に対し、お説教が始まる	1 回目はしっかりと共感する。2 回目または話が 1 5 分以上続く場合は、こちらから「勉強になりました」と区切りをつけ、本題に切り替える
過去の栄光を持ち出す	現役時代の職業や役職を引き合いに出して、何を言っても許されるという態度をとる	プライドを持っておられるので、先輩として敬う姿勢はコミュニケーションを円滑にすることに繋がる。「お前！」「女のくせに」「役職は？」という言葉には毅然とした態度で間違えと伝える
IT/通信	スマートフォンの問い合わせ窓口を利用する方は操作に不慣れな方がほとんど	気持ちよく相談が出来るように明るい声や相槌などはもとより、高齢者の方が操作を覚えるためにやる気が湧くように、「誉める」ことなども心がけている。 「操作に慣れてきましたね」などの言葉をかけてあげることでスムーズに対応が進むようになる
上からの目線の物言い	こちらの指摘で勘違いに気づかれても引込みが付かなくなった	お客様の立場にたった伝え方の工夫、お客様側に妥協点を出しやすいような提案をする 年齢や過去、現在のキャリアに配慮した対応が必要
一方的主張	お客様側の勘違い・電話設定問題で「折り返しの連絡がない」と言われる	通話無料の電話番号からの連絡を迷惑電話として着信拒否設定されている方が多いので、あらかじめ何番から架電すると説明する
一方的主張	高齢者からのお申し出には、主語がないことが多々ある	お客様が何を言いたいのか勘を働かせ、「○○についてのお申し出ですね」のように、お申し出内容を確認しながら対応する
一方的主張	良かれと思ってゆっくり話すと「だらだらしゃべるな」と言われる	相手の反応をうかがいながら、スピード調節しながら話す
新商品/サービス	サービスに法律・一定の制約（限界）があるということを、お客様が理解していない	商品カタログの取扱方法の掲載工夫→配達日希望サービス可能商品、チルド配送商品、特定原材料 7 品目など「統一マーク」で掲載し高齢者が見やすく分かりやすいことを考慮している
話が要領を得ない	気持ち先行し、高齢の方が意外に早口の方が多い	根気よく、聞き直す。あえて、ゆっくりと話をし、会話のスピード感を落ち着かせていく
くどい	話が長く、話がそれる。同じ説明を繰り返しても話が通じない	2 回目まではお客様の話をしっかりと聞く、3 回目以降はこちら側から話の途中で「その話は○○でしたね」とこちら側がすでに聞いていると繰り返し、本題に戻す
思い込み	何度も同じ話を繰り返される	繰り返しがあれば、共感や理解を示し、具体的に話を進めることの必要性を会話のなかで気がつくように、会話の目的を明確にする
人の話を聞かない	こちらの説明を待たず、お客様自身で操作をさっさと進めてしまう	「一緒に画面を確認したいので」とお伝えし、ゆっくり操作していただくよう促す
話が終わらない	世間話が多い。時間に余裕があるので、通話時間が長時間化する	「最初の話に戻ると」「お話をまとめますと」など適当なところで、キーワードを拾い、復唱するまた、話の主導権をとり、質問をしながら話題を本題、終話に変える。