

高齢者対応研修 <基礎編>

◆日時 2023年6月30日 (金) 13:00~17:00

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。

💡 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

12:40~12:55	受付
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> ・少子高齢化の実態および影響 💡 高齢化社会の実態を知り、今後ますます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>

高齢者の聴こえ方、見え方を
模擬体験します！

■ 実施概要

◆日時	2023年6月30(金) 13:00~17:00
◆会場	OMMビル 201、202 会議室(大阪府中央区大手前 1-7-31)
◆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込はご遠慮願います。
◆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19日(月)
◆受講料	正会員および正会員の所属企業社員は 17,600 円、未加入企業の方は 25,300 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	<ul style="list-style-type: none">・申込受付後、受講のご案内と地図をお送りいたします。・請求書は、研修終了後に郵送いたします。・受講料のお振込は、7月末日までをお願いいたします。・研修前日(6/29)以降のキャンセルにつきましては、受講料のご返金はできませんので、ご了承ください。・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み、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