

# 高齢者対応研修

◆日時 2023年8月10日(木) 9:30~16:00

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

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恵が解説します。ぜひ、ご参加ください。

※本研修では、3~4人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(マスク着用)。

## ◆スケジュール

9:15~9:30	受付
9:30~  昼食 (12:00~ 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(=額縁をかけかえる)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。
	<まとめ> ・質疑応答 ・アンケート回答 <閉講>
~15:50 16:00	

※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	2023年8月10日(木) 9:30～16:00
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 402号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525 ) 交通:小田急線 参宮橋駅 徒歩 約7分 ほか
◆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	35名<最少催行人数 15名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します) ※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。 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	7月26日(水)(お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は25,300円、未加入企業の方は34,100円 正会員の関連企業は未加入企業扱い。※受講料は資料代、昼食代、消費税込です。
◆申込方法	研修ページ内の「お申し込み書類のダウンロード」から申込書をダウンロードしてください。 申込書に必要事項を記入の上、書類内に記載しているメールアドレスにお送りください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お申し込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。</li> <li>・ ご請求書は8月10日(木)頃より郵送いたします。8月18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>・ 8月9日(水)以降キャンセルされた方は受講料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>・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、9月末日までにお願いたします。</li> <li>・ 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。</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

2023年6月30日  
(公社)消費者関連専門家会議  
企業研修委員会

### ACAP研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをお知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

#### 【開催にあたり】

- ・ 登壇講師、スタッフの体調管理
- ・ 会場の感染症予防措置に従う行動をとる

#### 【ご受講いただく皆さまへのお願い】

- ・ 研修当日はご来場前に、体調チェックをお願いします。
- ・ 37.5℃以上の発熱や風邪のような症状（咳が出る、喉が痛い等）の症状がある場合は参加をご遠慮いただきます。
- ・ 令和5年3月13日以降、マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました。ただし、ACAPでは研修開催にあたり、長時間同じ空間で研修を実施することからマスクを着用した状態で受講をお願いします。
- ・ マスクは、フィルター性能の高い不織布マスクを推奨しています。ご協力をお願いいたします。
- ・ 体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。

以上