

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

# 高齢者対応研修

◆日時：2024年6月14日(金) 10:00~16:30

◆会場：TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール(新宿)

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専門に与える影響や、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、セゾンパーソナルプラスの唐澤講師が解説します。ぜひ、ご参加ください。

※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。

## ◆スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00~  昼食 (12:00~ 13:00)  ~16:30	<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>

※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	2024年6月14日(金) 10:00~16:30
◆会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階) 交通 : JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
◆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	30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	6月5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(お茶付き)、消費税込です。
◆申込方法	ACAP ホームページの「お申し込み」フォームよりお申込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昼食時にお弁当とお茶をご用意しています。</li> <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6月14日(金)頃より郵送いたします。6月26日(水)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>・ 6月13日(木)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、7月末日までをお願いいたします。</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) 株式会社セゾンパーソナルプラス 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、セゾンパーソナルプラス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