

シニアの心を掴む 事例で学ぶ高齢者対応のコツ

お客さま対応部門のすべての方を対象に、高齢者を取り巻く環境を学び、事例を通じて対応力を磨きます。より良い顧客サービスを目指したコミュニケーション法などを、参加型セッションによる講義とロールプレイングを通じて、イースピリッツの担当講師が解説します。

この研修では、以下の習得を目的として実施します。

1. 高齢者を取り巻く現状を理解する
2. 事例(事例)を元に、高齢者対応のスキル向上を図る
3. 受講者同士のロールプレイングにより、対応者と高齢者の相互理解を深める

【プログラム】

当日のプログラム・スケジュールは次ページをご覧ください。

※本研修では、グループワークおよびロールプレイングを行いますので、ご承知おきください。

【講師】

株式会社イースピリッツ パートナー講師 藤木 健 氏

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年6月5日(木)

10:00~16:30

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

(東京都渋谷区代々木神園町 3-1)

交通 小田急線 参宮橋駅より徒歩 7分

地下鉄千代田線 代々木公園駅より徒歩 10分

対 象

お客さま対応部門のすべての方

※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ください。

受講料

(税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員

34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

5月27日(火)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

6月4日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食をご用意しております。

問い合わせ先

ACAP事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・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
	<高齢者増加の現状> ・少子高齢化に歯止めは効かない ・普通の高齢者、困った高齢者 ・高齢者対応で困ったこと(事例抽出)
	<高齢者の特徴を知る> ・困った行動の原因は脳にある ・高齢者が怒りっぽくなる理由 ・高齢者が疑い深くなる理由 ・見落とされやすい高齢者うつ ・認知症の話
	<事例から考える高齢者対応> ・事例から考える「困った高齢者」の対処法 ・皆さんの事例から考察する原因と対処法
	<高齢者対応の心構え> ・怒りのスイッチは収拾がつかなくなる ・高齢者対応 5 つのポイント ①話速コントロール ②なるべく低いソフトな声 ③被ったら引く ④シンプルに話す ⑤簡単な言葉に言い換える語彙を持つ
	<高齢者対応テクニック> ・物言いや質問をスルーする時もある ・説明前に「Yes」の返事を 3 回以上もらう ・もしも質問というテクニック ・最後は心の上から目線 ・ケーススタディ、ロールプレイング
<まとめ> ・質疑応答 ・アンケート回答 <閉講>	

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

講師紹介



藤木 健 株式会社イースピリッツ パートナー講師

1997年株式会社ベルシステム24入社後、一貫してコールセンター運営に携わり、現場の運営・管理から、新人の指導・育成に関わる。

クレジットカード、通信、通販、流通、損保と数多くの業界のコールセンターを経験し、300席の大規模コールセンターから、10席前後の小規模コールセンターまで幅広い規模のセンターに対応してきた。リーダー、SVの育成が得意で、個人の長所を生かしながら、数値管理、QA(品質管理)、フィードバックの手法など個々に合わせた指導方法を考案してきた。関わった部下は3000人を超え、実践にて部下指導・面談力が強化されたのもこの時期である。近年は株式会社アベンティにて人事部長として、採用、育成計画などに携わり、企業姿勢とマッチした人材採用手順を開発。その後、アドバイザー、研修講師としてコールセンターのみならず、企業、団体に組織運営、人材育成の様々な場面で活躍している。民間と官公庁の受講生の違いを考慮し、受講生を巻き込むアプローチを開発。

熱意ある登壇姿勢で、受講生のモチベーションを引き出すことにより、学習意欲の持続を目指す。