

事例で学ぶ高齢者対応のコツ 報告

- ◆ 日 時 2026年6月5日(金) 10:00 ~ 16:30
- ◆ 参加人数 13名
- ◆ 場 所 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟401



講 師	藤木 健 氏 (株式会社イースピリッツ パートナー講師)
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーション ・講座：高齢者増加の現状、高齢者の特徴を知る、事例から考える高齢者対応、高齢者対応の心構え、高齢者対応テクニック 等 ・ロールプレイング、グループワーク ・まとめ

参加者の声 (アンケートからの抜粋)

- ・高齢者の特徴や高齢者対応のポイント、クレーム対応の基本なども学ぶことができ、大変有意義な時間でした。
- ・高齢者対応のコツが色々なパターンで学ぶことができました。早速オペレーターにも共有し、実際の応対にも役立てたいと思います。
- ・具体的な言葉選びや、逆の視点からの説明があることで、納得しやすい内容だったと感じた。
- ・受講者への質問や受講者同士での話し合いが多かったので、他の企業の方の実情などもわかり有意義でした。

所 感

参加者全員が感じている高齢者対応の難しさを共有するところから始まり、高齢者への理解と対応のポイントを実践的に学びました。講師の熱意ある進行のもと、グループワークやロールプレイングを通じて活発な意見交換が行われ、応対品質向上につながる有意義な研修となりました。