

高齢者対応研修

日本の高齢化率は上昇しており、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、認知症やパーソナリティ類型といった視点などについて解説します。模擬体験、ロールプレイングを行うことで、高齢者対応の技術を体得していただきます。明日からの業務にすぐに活かせる研修です。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。

【ポイント】

- ① 高齢化社会の実情を知り、高齢者に対する接し方の視点を変える
- ② 高齢者の「聞こえ方」、「見え方」を模擬体験し、高齢者対応のポイントを理解する
- ③ ライチャード(高齢者の性格タイプ 5 分類)を学び、それぞれの特徴を深く理解する

【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討議、ロールプレイングを行います。ご承知おきください。

【講師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子 氏

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2026年9月30日(水) 10:00~17:00	大江ビル 13階 第3会議室 大阪市中央区農人橋1丁目1-22 地下鉄谷町線・中央線「谷町四丁目」駅下車 8番出口より徒歩1分
--	---

対 象

企業・団体に属するお客様対応の実務者

※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ください。

受講料

(税込み)

28,400 円:正会員および正会員の所属企業社員

38,000 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

20名 <最少催行人数 10 名>

※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1 週間前までにご連絡します。

締 切 日

9 月16 日(水)

※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

9 月 29 日(火)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。

・会場が ACAP 大阪事務所に変更になる場合がございます。その場合は 9 月 16 日までにご連絡いたします。 <https://www.acap.or.jp/about/map/>

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

9:45～9:55	受付
10:00	<オリエンテーション> ・研修の進め方 ・講師、受講者自己紹介
	<高齢化社会の現状> ・少子高齢化の実態 ・少子高齢化の影響 ・人の変化がコンタクトセンターに与える影響 ・高齢者の自覚
	<高齢者の特性把握> ・高齢者の特性：聴こえ方 ・高齢者の特性：話し方 ・年齢別知能テストの結果 ・高齢者の見え方①②③ 高齢者の聴こえ方、見え方を 模擬体験します！
	<高齢者の基本対応スキル> ・高齢者対応のイメージをリフレーミング ・聴くスキル ・話すスキル ・高齢者対応に向けて
	<高齢者対応への理解> ・認知症理解のための法則 ・感情のコントロール
	<高齢者のパーソナリティ類型> ・高齢者の脳機能と性格の変化要因 ・高齢者のパーソナリティ類型
	<ケーススタディ> ・ケース①②:事例研究
17:00	<まとめ&質疑応答>

※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



中尾 知子 株式会社セゾンパーソナルプラス 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む。

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、株式会社セゾンパーソナルプラス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。