

高齢者対応研修

◆日時 2024年9月4日(水) 10:00~17:00

◆会場 OMMビル2階 会議室201・202

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。

ACAP 西日本支部 企業研修部会 部会長 馬場 寿浩

研修のポイント

- 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」の模擬体験を行い、高齢者対応のポイントを理解する
- ③ 高齢者の性格タイプ5分類(ライチャード)を学び、それぞれの特徴を深く理解する

スケジュール

9:40~9:55	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
	<高齢化社会の現状を知る> ・少子高齢化の実態 ・高齢者対応へのリフレーム
	<高齢者の特性把握> ・高齢者の聞こえ方の特徴 ・高齢者の話し方の特徴 ・高齢者の見え方の特徴
	<高齢者対応法> ・高齢者の会話を「聞くスキル」 ・高齢者に理解してもらうための「話すスキル」
	<高齢者対応への理解を深める> ・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 ・高齢者パーソナリティ類型
	<ケーススタディ> ・ケース①②:事例研究 → グループロールプレイング
	<まとめ&質疑応答>
17:00	

高齢者の聞こえ方、見え方を
模擬体験します！

■ 実施概要

◆日時	2024年9月4(水)10:00~17:00
◆会場	OMMビル2階 201、202会議室（大阪府大阪市中央区大手前1-7-31）
◆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生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。
◆定員	20名 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 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	8月20日(火) お申し込み順、定員に達し次第締め切り
◆受講料 (税込み)	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。受講料は資料代込み。)
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。 ※ご入力いただいた「お悩みや講師に相談したいこと」につきまして、講義の中で可能な範囲でお答えいたしますが、全てに回答できない場合があります。予め、ご了承ください。
◆その他	<ul style="list-style-type: none">・本研修ではグループ討議、ロールプレイングを行います。・昼食時にお弁当とお茶をご用意しています。・開講の1週間前になっても案内状等が届かない場合は、申込みが受理されていないことがあります。恐れ入りますが、ACAP 大阪事務所(TEL: 06-6943-4999)までご連絡ください。・お申し込みを受け付けた方に案内状と地図をお送りいたします。・ご請求書は、9月4日以降に郵送いたします。9月10日までに届かない場合は、ACAP 大阪事務所(TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。・受講料のお振込は、10月末日までをお願いいたします。・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。
◆キャンセル ポリシー	・9月3日以降のキャンセルにつきましては、受講料を申し受けます。

講師紹介



中尾 知子（なかお ともこ）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。

《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・
「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・
「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数