

# 高齢者対応研修

お客さま対応部門のすべての方を対象に、高齢者対応の必要性や、高齢者の特徴を理解したコミュニケーション法などを、講義とロールプレイングを通じて、セゾンパーソナルプラス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. 高齢者対応の必要性を今後の高齢化の予測とともに理解する
2. 高齢者の聴こえ方、話し方、見え方を理解し、高齢者対応のスキル向上を図る
3. ロールプレイングにより、実感を伴った理解を図る

## 【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、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。

## 【講師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 唐澤 理恵 講師

※講師紹介は次ページをご覧ください。

## <開催日・場所>

2025年2月13日(木)

10:00~16:30

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

2月3日(月)

※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

2月12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

昼食時にお弁当とお茶を用意しています。

## 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)	<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 (=縁縁をかけかえる)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。
~16:30	<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



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」・「音楽関連雑誌出版社」・「国立国会図書館」・「銀行」・「金融関連会社」等、多数