

《高齢者・シニア層対応の基礎研修》のご案内

少子高齢化の影響が懸念される中、今後、ますます高齢の方を相手にする機会が増えてきます。

高齢者やシニア層のお客様と電話対応をするにあたり、「高齢者の方にはどのように聞こえているのか」を理解することにより、相手の立場に立った極め細やかな対応ができるようになります。

今回、アンケート調査で若手社員からも研修ニーズが多かった「高齢者・シニア層対応の基礎研修」をご用意いたしましたので、以下のとおりご案内申し上げます。

研修概要

区 分	内 容	
内 容	■研修のポイント ① 高齢者対応の必要性を高齢化社会の現状とともに理解する。 ② 高齢者の「聴こえ方」と「見え方」の模擬体験を通して高齢者の加齢に伴う機能低下を理解する。 ③ 高齢者対応のロールプレイングを行い、学んだことを体得する。 ■研修項目 ・高齢化社会の現状を理解する。 ・高齢者の特性を把握する。 ・高齢者対応の基本スキルと話し方／聴き方のコツを学ぶ。 ・ロールプレイングにより体得する。 ・まとめ	 講師 相澤 琴美 氏
講 師	株式会社セゾンパーソナルプラス	相澤 琴美 氏
開催日時・場所①	2025年11月25日(火) 13:30～17:00 ホテルニューパレス (会津若松市中町2-78)	
開催日時・場所②	2025年11月26日(水) 13:30～17:00 ホテル福島グリーンパレス (福島市太田町13-53)	
募集予定人員	各会場 30名 (先着順、定員になり次第、申込を締め切ります) ※1事業所3名様まで	
参加料	ユーザ協会会員 : 無料 一 般 : 3,300円(税込み) ※請求書は、研修終了後に郵送いたします。	
申し込み方法	2025年11月7日(金)までに、裏面の申込用紙に記入の上、下記までFAX願います。 (公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部宛て FAX:024-515-1052	
主 催	(公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部	

〔注意事項〕

- ・最低催行人員:6名(受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。)
- ・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部 事務局:渡辺

TEL 024-536-2532 E-mail:fuku-sibu01@jtua.or.jp

プライバシーポリシー

本研修で得た情報については、(公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部で所有します。福島支部で開催する研修やセミナーのご案内に使わせていただきます。

(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

FAX : 024-515-1052

「高齢者・シニア層対応の基礎研修」参加申込書

No.	受講者名	性別	参加会場 □にレを入れてください
1	フリガナ	男・女	□① ホテルニューパレス □② ホテル福島グリーンパレス
2	フリガナ	男・女	□① ホテルニューパレス □② ホテル福島グリーンパレス
3	フリガナ	男・女	□① ホテルニューパレス □② ホテル福島グリーンパレス

①事業所名

.....
氏名（フリガナ）

.....
部署・役職名

②連絡責任者

.....
TEL

.....
FAX

③連絡先

.....
E-mail

.....
※申込到着後、1週間以内に事務局から受付完了のご連絡を差し上げます。その連絡をもちまして参加申込みが確定しますので、連絡が無い場合は、お手数ですが下記までお問い合わせください。

【お問い合わせ先（ユーザ協会福島支部事務局）】

TEL（024）536-2532

【主催】 （公財）日本電信電話ユーザ協会福島支部