



# シニア対応研修 ～入門編～

聞き取りやすく伝える技術を習得！



シニアのお客様に「わかりやすい」「安心して相談できる」と感じていただく対応は、企業への信頼につながります。

本研修では、公益財団法人日本ケアフィット共育機構のサービス介助士インストラクターを講師に迎え、シニアのお客様の特性を理解し、「聞き取りやすい」「伝わりやすい」電話対応のポイントや、実際の対応で役立つ対応方法を実践的に学びます。ロールプレイングを交えながら、安心感と信頼につながる対応力を身につけていただける、初めての方でも安心して受講いただける研修です。

| 区 分     | 内 容                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| カリキュラム  | <ul style="list-style-type: none"><li>・シニアのお客様への理解(聴覚・視覚・心理の特徴)</li><li>・伝え方の基本(聞き取りやすい話し方・伝わる説明の工夫)</li><li>・会話を整理する対応術 (話が長くなった時・同じ話の繰り返しなど)</li><li>・クレームを未然に防ぐ電話対応</li><li>・実践ロールプレイングでスキル定着</li></ul> | <br>小野 由美子 先生 |
| 講 師     | 小野 由美子氏 (合同会社オフィスシュエツテ)                                                                                                                                                                                    |                                                                                                  |
| 開 催 日 時 | 2026年 10月 7日(水)13:00～17:00                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |
| 開 催 方 法 | Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修<br>※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。                                                                                                                                               |                                                                                                  |
| 募集予定人員  | 30名(先着順、定員になり次第申込締め切ります)                                                                                                                                                                                   |                                                                                                  |
| 受 講 料   | ユーザ協会会員:8,800円/人 一 般 :14,300円/人 (いずれも10%税込)<br>※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。                                                                                                                               |                                                                                                  |
| 申し込み方法  | 2026年9月30日(水)までにユーザー協会東京支部ホームページの<br>申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。<br>東京支部ホームページ⇒ <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/">https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/</a>                                               |             |
| 支 払 方 法 | 受講料は事前にお振込をお願いします。振込等詳細は、申込後、連絡<br>責任者様へメールでご案内致します。                                                                                                                                                       |                                                                                                  |

【注意事項】 以下、予めご了承ください。

- ・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。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】 (公財)日本ICTテレコムユーザー協会 東京支部 事務局 大塚・土屋  
TEL: 03-6275-0831 E-mail: [utnishi@jtua.or.jp](mailto:utnishi@jtua.or.jp)

ユーザー協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。  
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。  
入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザー協会各支部までお問い合わせください。

ユーザー協会



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会の確約)

公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会は、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。  
ユーザー協会は、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。