



## 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！



ご年配のお客様との対応に不安を感じている方、基礎から学びたい方向けにやさしく学べる「シニア対応研修～入門編～」を開催いたします。聞こえ方や理解のペースなどシニア世代ならではの特徴を知り、ゆっくり・わかりやすく伝えるための基礎ポイントを学びます。初めての方でも安心して取り組める内容の研修です。(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による指導)

区 分	内 容	
カリキュラム	<div>研修の概要</div> <div>【主な内容】 ・シニアのお客様への理解(聴覚・視覚・心理の特徴) ・伝え方の基本(聞き取りやすい話し方・伝わる説明の工夫) ・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) ・クレームを未然に防ぐ電話対応 ・実践ロールプレイングでスキル定着</div>	<div></div> <div>小野 由美子先生</div>
講 師	小野 由美子氏 (合同会社オフィスシュエッテ)	
開催日時	2026年2月25日(水)13:30～16:30	
開催方法	Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※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	40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:5,500円/人、非会員:7,700円/人(いずれも10%税込) ※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2月18日(水)までにユーザ協会東京支部ホームページの 申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。 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2026年2月18日(水)までに指定の口座まで事前振込願います。 なお、振込等詳細は、申込後、連絡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)日本電信電話ユーザ協会 東京支部事務局:山地・三船 TEL:03-6275-0831 E-mail: [utchuo@jtua.or.jp](mailto:utchuo@jtua.or.jp)



ユーザ協会では、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協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



### 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。