



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	研修の概要 【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応対 ・実践ロールプレイングでスキル定着	 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ッテ）	
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 ※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、非会員:14,300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 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⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	
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

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。