



窓口・電話受付
の方必見!

受付担当者のための高齢者対応研修

今年度新企画。今後、一層求められる高齢者に対する対応について学ぶ研修です。

参加をご希望される方は**10月26日(木)午前中までに**、岡山支部ホームページの申込フォームへ直接入力、または下記参加申込書にご記入の上、FAXまたはPDF化し、電子メールへ添付して送付ください。

【日時】 2023年11月9日(木) 10:00~16:00

【場所】 ピュアリティまきび (岡山市北区下石井2-6-41)

【講師】 中尾 知子氏 (株)JBMコンサルタント)

【受講料】 3,300円/人(税込) ※日本電信電話ユーザ協会会員は**無料**

【定員】 16名

【その他】 ①参加は1事業所2名まででお願いいたします。

②定員になり次第、締め切らせていただきます。

③昼食は各自でお取りください。



《研修ポイント》

① 高齢者対応の必要性を、高齢化社会の現状と今後の予想とともに理解する

② 高齢者の聴こえ方、見え方の模擬体験をおこない、高齢者対応のコツをシーンに合わせて理解する

③ 高齢者対応のロールプレイングを行い、学んだことの体得を図る。

《研修カリキュラム》

■ 高齢化社会の現状	■ 高齢者の特性把握	■ 高齢者の対応スキル	■ ロールプレイング
<ul style="list-style-type: none"> ・ 少子高齢化の実態 ・ 少子高齢化の影響 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の自覚 ・ 高齢者の特性:聴こえ方 ・ 高齢者の聴こえ方 ・ 高齢者の聴こえ方体験 ・ 高齢者の特性:話し方 ・ 年齢別知能テストの結果 ・ 高齢者の見え方 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者対応のイメージをリフレーミング ・ 聴くスキル <ol style="list-style-type: none"> ① お客様の話を受け止める ② 助け舟で会話をサポート ③ 工夫して確認 ④ 一文字ずつ確認 ・ 話すスキル <ol style="list-style-type: none"> ① 音声表現 ② 情報の伝え方 ③ 相手に合わせた言い換え ④ ポーズフィラー 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ロールプレイング実践 ・ 振り返り

受付担当者のための高齢者対応研修(11/9) 参加申込書

申込事業所		電話	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
E-mail			

No.	受講者氏名	ふりがな
①		
②		

【会員無料※】不審なメールからあなたの会社を守る訓練 ※1会員様10アドレスまで

御社でご利用の電子メールに不審なメールが届いたことはないでしょうか？その不審なメールを社員の皆さまは安易に開封されていませんか？今、多くの会社で「**標的型攻撃メール**」の被害が報告されています。また被害者であるのに、安易に開封したことにより**時として加害者になる**こともあります。

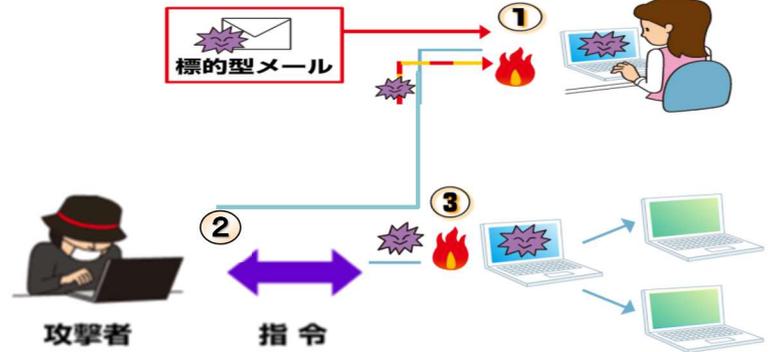
日本電信電話ユーザ協会では会員様を対象に、「標的型攻撃メール」の**被害に遭わないための「予防訓練サービス」**を提供しています（1会員様10アドレスまで無料）。

御社の実態を把握されるとともに、セキュリティ意識を向上させ、対応力を高めてはいかがでしょうか。

標的型攻撃メールとは

機密情報や知的財産、アカウント情報（ID、パスワード）などを盗もうとするメールのことです。

受信者が不審を抱かないよう、あたかも**業務に関連したメールのように偽装**するなど巧妙な騙しのテクニックが駆使されているのが特徴です。



お申込み・詳細については岡山支部HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>) まで。

【会員特典・受付数限定】ビジネスチャットツール elgana (エルガナ)

「働き方を変える」「生産性を上げる」

テレワーク中でも効率的で円滑なコミュニケーションを可能とする、高セキュリティなビジネスチャットツール「**elgana ベースプラン（有料プラン）**」をユーザ協会会員様は、**最大2か月間「無料」**でお試しいただけます。

特典募集概要

- 受付期間：2023年9月30日まで
- 無償提供期間：ご利用開始から「最大2か月間（ご利用開始月+1か月間）」

※無償提供する「ビジネスチャットツール」については、日本電信電話ユーザ協会の指定サービスに限ります。

（ご提供するビジネスチャットツールは、NTTグループの「**elgana（エルガナ）ベースプラン**」です。）

なお、1社様あたりのご提供は**最大30ID**までとします。31ID以上でのお申込みは特典の対象外となります。

※無償期間終了後（ご利用開始月+1か月経過後）**サービス利用は自動継続**となります。その後のご利用料金はご利用のお客様ご自身でお支払いいただきます（月額330円税込/ID）。なお、無償提供期間終了後に解約をご希望の場合は、**特典終了月（利用開始の翌月）の20日**までに、

メールアドレス「elgana-shisaku@west.ntt.co.jp」へ、件名に「OO(企業名)解約希望」

と記載のうえ、お送りいただきますようお願いいたします。

* 無償期間後の「フリープラン（無料プラン）」への変更は不可となります。

※お申込みに関する情報は「**elgana申込受付センター**」へ提供し、後日、センターよりご利用開始に関して電話でサポートいたします。

※本特典のご利用により、NTTグループ会社から連絡させていただく場合がございます。

ビジネスチャットツールとは・・・

「業務連絡や資料送付など、ビジネス上の高セキュリティなコミュニケーションに特化したツール」です。

パソコンやスマホを通じて、あらかじめ登録されたメンバー間でのリアルタイムな情報共有が可能です。

	eメール	電話	ビジネスチャット※
複数人での情報共有	○	×	○
伝達状況の確認	×	○	○
コミュニケーション方法	文章	会話	文章
ファイル送信	○	×	○
情報セキュリティ	×	○	○

お申込みフォーム：<https://www.jtua.or.jp/ict/shindan/benefit/elgana/form/>