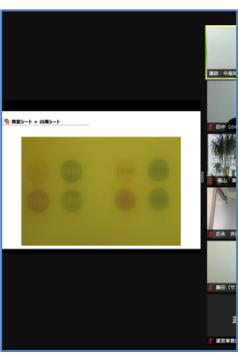


お客様満足研究会（OM研究会）

第93回セミナー レポート

開催日時	2021年9月22日（水） 13時00分～17時00分
場所	オンライン（Zoomミーティング）
セミナータイトル	ハートフル苦情対応 高齢者応対研修【基礎編】 ～高齢者応対に必要なスキルを学びます～
講師	中尾 知子氏（株式会社JBMCコンサルタント 主席講師）
参加人数	10名（非会員企業の参加者0名）
セミナープログラム	<ol style="list-style-type: none"> 1. 高齢者社会の実態を知る 2. 高齢者の特性把握 高齢者特有の聞こえ方・話し方・見え方 3. 高齢者応対のスキル 聴くスキルと話す（伝える）スキル 4. 演習・実践（ロールプレイング）
セミナーカー	<p>お客様相談窓口にかかる電話で、「高齢者」の比率が高くなっています。高齢者応対は特別なものではなく、日々の業務の中でも頻度が高くなっているにもかかわらず、多くの担当者が応対に苦労しています。高齢者応対のスキルを身につけることはお客様対応部門にとって重要な課題です。</p> <p>今回、高齢者応対を学ぶセミナーを開催しました。</p> <p>このセミナーは、高齢者の聞こえ方や見え方や理解力などの特性を学び高齢者とのコミュニケーションをスムーズに行うためのスキル（聞き取るスキルと伝えるスキル）を学ぶ基礎コースです。</p> <p>高齢者の聞こえ方を体感してもらうため、集合研修ではヘッドホンのようなイヤーマフで耳を覆い、聞き取りにくい状況で相手の声を聞くのですが、オンラインでは体験ツールが使えません。代わりに高音域を何段階かでカットした音源を再生して、高音域をカットするにつれ、高齢者がどのように聞き取りにくくなっているかが体感できました。</p> <p>また高齢者の見え方も、視覚障害用ゴーグルをつけてカラーチャートや背景色と文字色の組み合わせの見にくい組み合わせを体験してもらうのが伝わりやすいのですが、ツールなしでも、画面共有で紹介してもらった画像でも見えにくい度合いはじゅうぶん伝わります。目のレンズが褐色や黄色くなり、また白内障が進んできた高齢者にとって色の区別がしにくくなっていることを体感してもらえたでしょう。</p> <p>高齢者の聞こえ方、見え方を体感したことで、受講者はお客様へ説明する、これまでの自分の話し方や言葉づかいを振り返り、高齢者応対では配慮や工夫が必要なことに気づいたようです。</p> 

第93回セミナー レポート

高齢者の電話応対は苦手・面倒・時間がかかるというマイナスのイメージがあります。自分の身近かな高齢者を思い浮かべ、敬意をもって相手を受け入れ、ペースを合わせてサポートするという気持ちがかけると、具体的なスキルを身につけたとしても冷たい対応になってしまいます。

講師の中尾先生は、自身のご両親との経験も交えながら、高齢者との接し方の大切な部分、高齢者への視点を変える「リフレーミング」について、ていねいに教えてくださいました。高齢者応対ではスキルと合わせて不可欠な部分です。精神論的な内容なので、受講者がどれだけ理解し、これから応対で意識して高齢者に向き合ってくれるか、気になるところです。

聞くスキルや話すスキルの具体的な応対方法についても講義を聞き、仕上げのロールプレイングでそのスキルを使う練習を行いました。

参加者は2人または3人のチームに分かれ、高齢のお客様役と応対者役の両方をすべての参加者が実演しました。模擬体験とはいえ、高齢者の立場も体験し、応対者として伝えることの難しさも認識できたようです。

テキストやハンドブックの具体的なスキルを何度も読み返し、同僚や後輩と一緒に練習をして、また日々のお客様応対で実践していくことで、温かみのある応対につながっていくと、高齢者応対のマイナスイメージも変わってくれるでしょう。

【講義する中尾先生】



【参加者】



【ブレイクアウトルームでグループに分かれて討議する各グループ】

A グループ



Bグループ



Cグループ

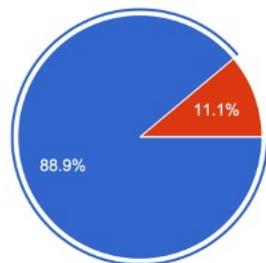


第93回セミナー レポート

アンケート回答者全員が1人を除いて「とても参考になった」と評価してくれました。

1 セミナー全般について

9件の回答



- とても参考になった
- 参考になった
- あまり参考にならなかった
- 全く参考にならなかった

今回の高齢者応対セミナーが次回開催された場合に、自分の同僚や仲間に参加を奨めたいかどうかを11段階評価でたずねました。

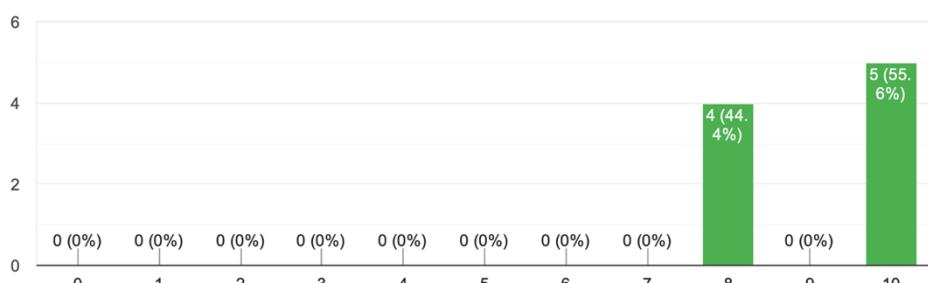
NPS（ネットプロモータースコア）で、9～10が推奨者、7～8は中立者、0～6が批判者と分類されます。

今回は全員8以上を選んでくれましたが、スコア8は中立という評価になります。0～6の評価が無かったのは良い評価を示しています。

受講者の評価とコメント

6 今回のセミナーが次回開催される時に、自分の...い度合いを0～10の段階でお聞かせください。

9件の回答



【参加者のコメント】

- ◆先生ご自身の体験談などもあり、共感できる部分が感じ取れました。
- ◆ご自分の経験から熱心に細かいテクニックを教えていただき大変参考になりました。
- ◆資料の読み込みが社内のサーバーでは出来ないため、PDFでお送りいただければ次回からは慌てず用意できると思います。本日の中尾先生の講義は分かり易く、とても良かったです。
- ◆高齢で難聴の母が「話す人の声が頭の中でわんわんと反響して分からず、自分の声すらガサガサと聞こえる」と言っていた意味が「このことか」と少し分かりました。同様のお客様応対をどうクリアするか難題だな、と改めて

第93回セミナー レポート

	<p>感じました。こちらの話を理解していないのに、思わず「はいはい」と相槌してしまう高齢者の気持ちに寄り添い、勇気を出して「もう一度ご説明しましょうか？」と声掛けできるコミュニケーターを育成できるよう、社内でしっかり共有させて頂きます。</p> <p>◆模範解答を事前に開示すると、そこを意識してしまうからかもしれません、ロールプレイングの後にでも講師側よりポイントをもう少し詳細頂きたいと思いました。ですが、今回もテンポ良くとても有意義な時間でした。また、グループ分けも少人数の方が効率よく運べるので今回のように3人は丁度良かったと思いました。ありがとうございました。</p> <p>◆見え方、聞こえ方について実際に体験できたことが今後の対応をする上で非常に参考になった。</p> <p>◆疑似体験をし、自分で想像していたよりもぼやけて見えたり聞こえない事がわかり、とても参考になりました。自分本位で対応していたところがあったと反省することも出来ました。</p> <p>◆高齢者の方の聞こえ方・見え方の疑似体験がとても参考になりました。今まで以上に丁寧に寄り添った応対をするべく、とても勉強となりました。有難うございました。</p> <p>◆聞こえ方や見え方は頑張って理解しようとしてみても経験したことがない為、想像することは難しかったが実際に類似体験をてきてとても参考になった。大きな声で話すことを意識していたが低い声も意識しようと思った。</p>
報 告 者	世話人 A. S.