



ヒューマンスキル/ 半日研修

Revised

高齢者・障がいのある人に対する市民応対 「ホスピタリティーマインド」を身につける

➤ 本研修の概要とねらい

本研修では、高齢者や障がいを持つ方の心理を理解していただくと共に、問題点やニーズなどを寄り添いつつ聴きとる力や、納得の得られる話し方などのコミュニケーションスキルを学んでいただきます。

➤ 主なコンテンツ

「ホスピタリティーマインド」を意識したコミュニケーションとは、高齢者・障がいを持つ方への傾聴スキルを高める、認知症高齢者の増加、障がいを持つ方や、その家族への対応の仕方、声の力で信頼を得るなど（詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください）。

➤ 演習/実習の内容

場面や状況でのケーススタディと実習

➤ 受講対象(推奨)

全職員

➤ 講師からの一言

今後、ますます高齢化が進みます。一日中高齢のお客様対応だったと言う声もよく伺います。認知症を含めた高齢の方の特性や理想的なコミュニケーションのポイントを知っていただくことで、高齢の方にとっては心地の良い対応によって安心感を得られ、一方、接客をする方にとっては、ストレスの緩和にも繋がるのではないかと思います。一緒に学びましょう。



一般社団法人 日本経営協会講師
荒尾 千春（あらお ちはる）

博士（政策科学）同志社大学大学院。専門は、人的資源管理と組織の活性化。

◆職歴は、オムロングループ企業にて役員秘書を経験後、テレビ局のアナウンサーとして勤務。

朝の情報番組「めざましテレビ」や、延べ500社の企業代表者との対談番組など1600本以上を担当。

現在は、その経験を生かし、大学で非常勤講師（人的資源管理、キャリア形成、コミュニケーション、

アナウンス技術演習の講義）や、各企業でのコミュニケーション、プレゼンテーション、CS・ES向上、高齢のお客様の対応力向上、デザイン思考、問題解決力等の研修講師として、年間200回を超える

研修を手掛ける。受講者からわかりやすく、楽しく学べると評価されている。

高齢者・障がいのある人に対する市民応対

半日研修タイムテーブル案

研修テーマ	進め方
1. 「ホスピタリティーマインド」を意識したコミュニケーションとは	講義
2. 高齢のお客様・障がい者の方に対する コミュニケーションスキルを高める必要性	講義
3. お客様の心理を考える	グループディスカッション
4. 高齢者の特性	講義
5. 高齢者・障がいを持つ方への傾聴スキルを高める	講義
6. 認知症高齢者の増加 ・認知症の方のコミュニケーションの特徴	講義
7. 障がいを持つ方や、その家族への対応の仕方 ①納得を得られやすい話し方 ②ご家族にも寄り添う意識をもつことが大切	講義
8. 声の力で信頼を得る	トレーニング
9. ケーススタディー	グループディスカッション
10. ロールプレイ	ロールプレイ
11. 本日の気づき、明日からできること	グループ内発表

■本研修を受講した研修生の感想

- ◆障害を持った方や高齢者にはどのように接したらいいのか、自分のせいで気分を害してしまわないか不安に感じていたので、今回具体的に学べてよかった。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

- ◆演習やロールプレイングを豊富に取り入れたプログラムで、すぐにでも実践できるような内容です。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>