

「2024年度下期 CAP資格ブラッシュアップセミナー」(無料)を実施しました!

ブラッシュアップセミナーとは

「学んだ知識を更に進化させ、生活や仕事に役立つヒントを学べる」がコンセプト!

- 対象 : CAP (お客様対応専門員)資格登録者
- 実施方法 : ZOOMミーティング
- 参加料 : 無料
- 参加方法 : 事前応募方式 (応募多数の場合は抽選)
※開催情報はメールでお知らせします

2023年度からスタートし、
2024年度は7月と12月の2回
実施しました!



2024年度 下期 ブラッシュアップセミナー内容

- 実施日 : 2024年12月5日(木) 16:00-17:00
- テーマ : 超高齢社会におけるお客さま対応の課題と実例
- 講師 : ACAP研究所「消費者対応部門における高齢者対応研究会」リーダー
名取 哲郎 氏

※ACAP : 公益社団法人消費者関連専門家会議

※高齢化の進展に伴い、高齢のお客さま対応に苦慮するケースが増えています。
ACAP研究所では事業者の高齢のお客さま対応の現状と今後の課題を調査・研究しており、これまでの調査結果、および最新の高齢者対応の取り組み事例などをお話しいただきました。

参加者の感想

- どのようにすればお客様も応対者も、より良い関係でいられるのかを考える機会となりました。
- 電話の通話補助機器を知り、職場でも導入を検討したいと思いました。
- 多くの企業が色々なアイデアで取り組んでいることが分かり、とても参考になりました。
- 身体・認知状況に合わせた対応ポイントについて、具体的な事例で説明されており、今後の対応に活かしていきたいと思いました。