

「思いやりの心」と「正しい接客技術」を学びませんか？

高齢者・障害者に対する接客サービス従事者研修

# ハートフルアドバイザー 養成研修

ハートフルアドバイザー養成研修は2001年からスタートし、  
高齢のお客様、障害をもったお客様がご来店された際の接客方法や技術を、  
通信講座と集合研修を通じて習得頂けます。

修了者は全国で3,000名を超えており、全国の百貨店やホテル、  
スポーツ施設など、多様な場面で活躍されています。

## さまざまな業界で遭遇する場面に対応します

小売業では・・・車椅子で来店されたお客様へのお声掛けや、店内のご案内  
宿泊施設では・・・高齢のお客様を、客室へご案内、エレベーター、杖歩行時の介助  
金融機関では・・・目の不自由なお客様への接客、金銭の授受など

## 集合研修の講師陣は、各科目に適応した専門職が対応します

ハートフルアドバイザー養成研修では、視覚障害者に関する科目を中途失明者歩行訓練士等、聴覚障害者に関する科目を手話通訳士等、車いす利用者に関する科目を理学療法士等など、科目ごとに専門性を有する講師陣が担当します。また、実際に障害をお持ちの方を講師としてお招きして、実体験に基づいた指導も行われます。

お問い合わせ先：



Foundation for Total Health Promotion

公益財団法人 総合健康推進財団

ハートフルアドバイザー養成研修係

〒101-0047 東京都千代田区内神田2-7-6 ゆまにビルディング4階 TEL：03-6262-7131 FAX：03-3251-0721

## 集合研修カリキュラム

### 1 日目の研修内容

- 高齢・障害のあるお客様へのコミュニケーション技術（3時間）
- 視覚障害者への対応技術（3時間）
- 聴覚障害者への対応技術（2時間）



### 2 日目の研修内容

- 車椅子利用者・肢体不自由者への対応技術（3時間）
- 事故防止と緊急時の対応（3時間）
- 確認テスト（1時間）

### 受講者の声



ハンディキャップをお持ちのお客様にどのように接してよいか分からずに、戸惑ってしまいうことが多かったのですが、どのようにお手伝いしたらよいのかは、お客様にお聞きすればよいのだと教わり、すごくホッとしました。



決して他人事ではないのに、教わらないと気にしない、気づかないことがこんなにも多いのかと、驚いています。皆に優しい社会の実現のために意識を高く持っていきたいと思いました。



高齢者の疑似体験や、障害をもった時の大変さを実体験することで、今後は相手の立場に立った接客が出来ると思います。



テキストで事前学習した内容の補足や、新しい情報を直接聞くことが出来ました。何より実体験することで、理解することが出来ました。



今後さらに高齢者の方が増えると思われるので、窓口での接客で大いに役立つ知識を得ることが出来ました。



コミュニケーションの難しさを特に実感し、同時に手話を覚える意欲がわきました。

### 研修概要

1. 主催団体：一般社団法人シルバーサービス振興会
2. 実施団体：公益財団法人総合健康推進財団
3. 対象者：百貨店、銀行、ホテル・旅館、鉄道、旅行業、自治体、その他接客サービスの従事者、またはこれらの業種を目指す方（大学・短大・専門学校生等）
4. 受講定員：定員各40名
5. 学習方法：通信講座（自宅学習）と集合研修
  - ①通信講座25時間相当（レポート提出3回）
  - ②集合研修15時間（確認テスト1時間含む）
6. 修了証：通信講座レポート、確認テストに合格し、集合研修全科目を出席した受講者に主催団体より修了証・携帯用認定証・修了者バッジが交付されます。
7. 修了者呼称：社会的認知の向上を図るため、研修修了者にはハートフルアドバイザーの呼称を設定し、研修修了者バッジ等には、この呼称を明記する。

※開催日程、開催会場、研修時間、受講費用は別紙参照。

