

VOC 活用でお悩みの方へ 迅速に分かりやすく簡潔な文章へ  
使える VOC・特に音声履歴入力でお悩みのあなたに！

## VOC 活用！ 対応履歴作成研修

日時：2024年10月18日(金) 10:00~17:00

お客様との音声でのやりとりを文章で記録する上で、「対応者が違うと記録の仕方がバラバラ…」、「対応記録が分かりやすくまとめられない…」など、業務でのお悩み解決のヒントになる研修です。本研修では、お客さま対応の履歴作成において、誰が見ても理解できる端的な文章の作成方法と、履歴として残すポイントを理解し、実践ワークを通じて、学んだ知識の体得を目指します。

ACAP 西日本支部 企業研修部会 部会長 馬場 寿浩

- ・ Zoom を使用した WEB 研修です。
- ・ マイク、カメラ、メール送信機能のあるパソコンでご参加ください。スマホ、タブレットはご遠慮ください。
- ・ 下記日程で接続&動作チェックを行います。両日のどちらかに必ずご参加ください。

研修当日と同じ環境・同じパソコンでご参加ください。詳細はお申し込み後にお知らせいたします。

第1回 10月16日(水) 11時開始(10:55までにログイン願います) ※30分程度

第2回 10月17日(木) 11時開始(10:55までにログイン願います) ※30分程度

### スケジュール

|           |   |
|-----------|---|
| 9:45~9:55 | 受付(Zoom 接続・出欠確認)  |
| 10:00     | <オリエンテーション> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 講師自己紹介</li><li>・ 研修の目的・進め方</li></ul>  |
|           | <対応履歴の重要性> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 対応履歴とは</li><li>・ 対応履歴作成のポイント</li></ul>   |
|           | <わかりやすい文章の構成> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 話し言葉と書き言葉</li><li>・ ワンセンテンス・ワンメッセージ</li><li>・ 主語と述語は近くにおく</li><li>・ 事実と主観をわける</li><li>・ 分かりやすい文章のポイント</li><li>・ 文章の「型」を活用する</li><li>・ 情報を 5W3H で整理する</li><li>・ 分かりやすい言葉選び</li></ul> |
|           | <ワーク実践> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 対応履歴作成ワーク</li></ul>   |
| 17:00     | <質疑応答・まとめ>  |
|           | <閉講>  |

※昼食休憩、適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

## 実施概要

|                |  |
|----------------|--|
| 日 時            | 2024年10月18日(金)10:00~17:00<br>※ 9:45~9:55に Zoom に接続してください。出欠確認をいたします。   |
| 会 場            | リモート会議システム Zoom を使用します。  |
| 対 象            | 応対履歴を作成する方・履歴作成の指導をしている方<br>※ 研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。  |
| 定 員            | 20名 <最少催行人数 10名><br>※ 最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。<br>万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。   |
| 締 切            | 10月3日(木) ※お申し込み順、定員になり次第締め切り   |
| 受 講 料<br>(税込み) | 正会員および正会員の所属企業社員は25,300円、未加入企業の方は34,100円<br>(会員の関連企業は未加入企業扱い)  |
| 申込方法           | ACAPホームページよりお申し込みください。   |
| そ の 他          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「お申し込み」フォーム送信後に、自動返信メールが届きますのでご確認ください。</li> <li>・開講の1週間前になっても受講案内等が届かない場合には、申込みが受理されていないことがあります。恐れ入りますが ACAP 大阪事務所 (TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。</li> <li>・申込受付後に受講のご案内とご受講確認チェックシートをメール添付でお送りします。ご受講確認チェックシートはご返信願います。</li> <li>・資料は10月11日に郵送でお送りします。</li> <li>・請求書は10月18日以降に郵送いたします。10月25日までに請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所 (TEL: 06-6943-4999) にご連絡ください。</li> <li>・受講料のお振込は、11月末日までをお願いいたします。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> </ul>  |
| キャンセル<br>ポリシー  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・接続&amp;動作チェックに参加された方で、研修会社・ACAP サイドの通信トラブルで受講できなかった方へは返金します。同チェックに参加されなかった方への返金はいりませんのでご注意ください。</li> <li>・資料発送後のキャンセルにつきましては、キャンセル料2,000円を申し受けます。</li> <li>・10月17日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。</li> </ul>   |
| Zoom<br>について   | <p><u>Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認ください。<br/>Zoom のシステム要件: <a href="https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux">https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux</a></li> <li>・ご自身の PC・システム要件は、貴社内の IT・システム関連部署にご確認ください。</li> <li>・Zoom のご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いします。</li> <li>・通信速度は受講される環境にてご確認ください。</li> <li>・職場でご受講いただく場合は、周囲の方の声や作業している音が入らないようにご配慮ください。</li> </ul> |

## 講師紹介



### 中尾 知子（なかお ともこ）株式会社セゾンパーソナルプラス主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

#### 《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数