

2020年 12月 7日 ACAP

## 11月 WEB 東京例会 報告



高田 誠氏



ACAP 研究所 佐藤所長

【日 時】 2020年11月26日 14:00～16:20

【参加(視聴)人数】 129名

### 【報 告】

#### <講演>

テーマ: 「伝える力」

講 師 高田 誠氏(株式会社オーセンティックス 代表取締役)

要 旨: コミュニケーションとは何か?相手に伝わる伝え方とは?コミュニケーション力アップのための基本の考え方から目的を果たすためには何をしなければいけないのかなど、数々の実践例と共に分かりやすくお話いただいた。

#### <報告>

テーマ: 「緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査報告」

報告者: ACAP 研究所所長 佐藤 喜次(明治安田生命保険相互会社)

要 旨: 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う「緊急事態宣言」発令の中、各企業どのような体制でお客様対応を続けてきたのか。2020年7月～8月に会員の皆さまを対象に実施したアンケートの集計結果の概要、見えてきた傾向についてポイントを絞って解説いただいた。(アンケート結果報告書は、2020年10月22日 ACAP ホームページに掲載)

### 【所感】

今月もビデオ会議ツール「Zoom ウェビナー」を使用しライブ配信にて開催。途中音声が届かなくなる場面があったが、講演への質疑応答もでき、概ねスムーズな進行であった。WEB 形式はコロナ禍においては大変有効な手段と思う反面、スピーカーが聴講者の表情を見て話すことができず、一方的な進行となってしまう傾向は否めないと感じた。リアルと WEB の両方の選択肢でできる日が一日も早く来ることを願っている。

会員活動委員会