

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

WEB研修 簡潔な履歴作成研修

◆日時 2024年2月8日(木) 10:00~17:00

本研修は、Zoomを使用したWEB開催です。カメラ・マイク機能をオンでご参加ください。
必ずシステム要件(本案内P. 3)をご確認くださいようお願いいたします。

- ・ 下記日程で接続&動作チェックを行います。詳細はお申込み後にお知らせいたします。
第1回 2月6日(火曜) 11時 開始 (10:55までにログイン願います) ※30分程度
第2回 2月7日(水曜) 11時 開始 (10:55までにログイン願います) ※30分程度
- ◎本研修は、PCのメモ帳機能を使用するため、スマホ、タブレットでのご参加はご遠慮願います。
- ◎メモ帳で作成したものをグループ内で公開する作業がございます。
そのため操作確認も行いますので、**両日どちらかの接続&チェックに必ずご参加願います。**

本研修では、お客さま対応の履歴作成において、だれ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、ワーク実践を通じて、学んだ知識の体得を目指します。

◆スケジュール

9:45~9:55	Zoom 接続 (音声と映像チェックを実施・出欠確認)
10:00	<オリエンテーション> <ul style="list-style-type: none">・ 講師自己紹介・ 研修の目的・進め方
	<対応履歴の重要性> <ul style="list-style-type: none">・ 対応履歴とは・ 対応履歴作成のポイント
	<わかりやすい文章の構成> <ul style="list-style-type: none">・ 話し言葉と書き言葉・ わかりやすい文章のポイント・ ワンセンテンス・ワンメッセージ・ 文章の「型」を活用する・ 主語と述語は近くにおく・ 情報を5W3Hで整理する・ 事実と主観をわける・ わかりやすい言葉選び
	<ワーク実践> <ul style="list-style-type: none">・ 対応履歴作成ワーク
16:45	<お悩みの回答・質疑応答・まとめ>
17:00	<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2月8日(木)10:00～17:00 ※ 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	ビデオ会議ツール「Zoom会議」を使用いたします
◆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 ※ 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込はご遠慮願います。
◆定 員	20名 <最少催行人数 10名> ※ 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。 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	1月24日(水) ※定員になり次第締め切り
◆受 講 料	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 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆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"> ・Zoom 配信先は株式会社セゾンパーソナルプラスの大阪事務所からとなります。 ・接続&動作チェックを行った方で研修会社サイドのトラブルで未接続となった方へは返金しますが接続&動作チェックを行わなかった方への返金はいりませんのでご注意ください。 ・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等をメール添付でお送りいたします。ご受講確認チェックシートはご返信願います。 ・テキストは2月1日(木)に郵送でお送りします。 ・請求書は2月8日以降に郵送いたします。2月15日までに届かない場合は、ACAP 大阪事務所 (TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。 ・受講料のお振込は、3月末日までお願いいたします。 ・キャンセル料につきましては、2月1日(テキスト郵送日)～2月6日は資料代として2,000円、2月7日以降は受講料全額を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

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

Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件)

※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。必ずご確認をお願いいたします。

※各ご受講の 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。

※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いたします。

※通信速度のご確認はご受講の環境にてテストをお願いいたします。

※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。

システム・ネットワーク要件	推奨(値)
インターネット接続	有線、またはワイヤレス(3G または 4G/LTE)
スピーカー/マイク/カメラ	内臓、USB プラグイン、またはワイヤレス Bluetooth
PC オペレーティングシステム	Mac macOS X と macOS 10.9 以降 Windows Windows 10/8 または 8.1/7/Windows Vista with SP1 以降/Windows XP with SP3 以降 その他 Ubuntu 12.04 またはそれ以降、Mint 17.1 またはそれ以降 Red Hat Enterprise Linux 6.4 またはそれ以降 Oracle Linux 6.4 またはそれ以降、CentOS 6.4 またはそれ以降 Fedora 21 またはそれ以降、OpenSUSE 13.2 またはそれ以降 ArchLinux(64 ビットのみ)
モバイル ※できるだけPC でのご準備を お願いいたします	Win 8.1 以降が動作している Surface PRO 2 以降の Surface タ ブレット、iOS と Android デバイス、BlackBerry デバイス
ブラウザ	Windows IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、 Chrome 30 以降 Mac Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Linux Firefox 27 以降、Chrome 30 以降
プロセッサ	最小 シングルコア 1GHz 以上/ 推奨 デュアルコア 2GHz 以上 (i3/i5/i7 または AMD 相当)
メモリ	推奨 4Gb
帯域幅	Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps(上り/下り) 研修推奨 5Mbps / 10Mbps(上り/下り)

※参考 <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux>