

西日本

【WEB研修】応対履歴作成研修

お客様との音声でのやりとりを文章で記録する上で、「応対者が違うと記録の仕方がバラバラ…」「応対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、お客さま応対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。

本研修は以下の習得を目的として実施します。

- ① 応対履歴入力時の「基本的な項目」を理解・習得する
 - ② 実践演習を行い、入力内容を全員で共有することで理解を深める
 - ③ ミニワークやグループワークを実施し、学んだスキルを体得する
- *グループワークを行います。視聴のみのご参加はできませんので、ご承知おきください。

【講 師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子 氏

*講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年10月17日(金)

10:00~17:00

WEB参加：リモート会議システム Zoom を使用します。
Zoom 配信元は(株)セゾンパーソナルプラスとなります。

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し込みはご遠慮ください。

受講料 (税込み)

25,300 円：正会員および正会員の所属企業社員
34,100 円：未加入企業の方（正会員の関連企業は未加入企業扱い）

募集人数

20名 <最少催行人数 10 名>
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1 週間前までにご連絡します。

締 切 日

10月3日(金)
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

- ・ 資料発送後のキャンセルにつきましては、資料代として2,000円を申し受けます。
- ・ 上記に関わらず、10月16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。
- ・ 研修当日、参加者側の環境に起因する問題が発生した場合、当会での責任は負いかねます。
あらかじめご了承ください。

特記事項

カメラは ON にし、発言できる状況でご参加をお願いします。
それができない場合には、参加をお断りする場合がございます。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右の QR コード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45～9:55	受付（Zoom 接続 カメラ・音声・出欠確認）
10:00	<オリエンテーション> ・ 講師自己紹介 ・ 研修の目的・進め方
	<応対履歴の重要性> ・ 応対履歴とは ・ 応対履歴作成のポイント
	<わかりやすい文章の構成> ・ 話し言葉と書き言葉 ・ ワンセンテンス・ワンメッセージ ・ 主語と述語は近くにおく ・ 事実と主観をわける
	・ 分かりやすい文章のポイント ・ 文章の「型」を活用する ・ 情報を 5W3H で整理する ・ 分かりやすい言葉選び
	<ワーク実践> ・ 応対履歴作成ワーク
17:00	<質疑応答・まとめ> <閉講>

※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。

講師紹介

中尾 知子 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。