

新任者研修 報告

- ◆ 日 時 2026年5月19日(火) 10:00 ~ 16:30
- ◆ 参加人数 47名
- ◆ 場 所 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟401



講 師	ACAP 企業研修委員
内 容	お客さま対応部門の3年以内の新任者を対象に、お客さま対応部門の新任者に必要な基礎知識や部門の役割・機能、対応姿勢などを、講義と対応演習で学ぶ研修です。 ・講座1「お客さま対応の基本」 ・講座2「苦情対応の基本と手順」 ・対応演習「学んだことを実践してみよう」(ロールプレイング)

参加者の声 (アンケートからの抜粋)
<p>【講座について】</p> <ul style="list-style-type: none">・具体例がたくさんあり、イメージしやすく理解できました。・具体例や実際の体験談など含め、今後に活かせると思いました。 <p>【ロールプレイングについて】</p> <ul style="list-style-type: none">・実際にロールプレイングを行なったことで、電話対応の難しさとともに、今後の課題を明確にすることができ、非常に有意義な体験となりました。・他の方のロールプレイを見て学ぶことが沢山あり、ディスカッションでも得られることがありとてもよかった。 <p>【全体】</p> <ul style="list-style-type: none">・様々な業界の方と接する機会はなかなかないため、非常に良い刺激をいただくことができました。

所 感
2つの講座で学んだことを、実践演習で確実に自分のものにするという研修です。傾聴と共感の重要性とともに、その難しさも認識されたと思います。十人十色のお客さまへの対応に、本日の研修を活かしていただけるものと確信します。

企業研修委員会

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)