

～入会検討中の企業の方、会員以外の方もぜひご参加ください～

「お客様の声」を受け止め、企業の未来につなげる。
お客様相談部門に求められる役割は、ますます重要になっています。
お客様一人ひとりの思いに向き合い、その声を組織の力へと変えていく。
そのためには、お客様の心理を理解すること、そして対応する私たち自身の
心の状態を知ること欠かせません。“人の心”と“VOC”という2つの視点から、
これからのお客様対応を考えるヒントとなる2つの講演をご準備しました。



内容

オープニング：ACAPの活動紹介

講演①

お客様にとっても働く人にとっても、自然と心が
ひらかれる「いい感じの場」とは？
働く人たちに焦点を当て、心地よい場づくりについて考えます。

「心をひらく “いい感じの場” のつくり方」

ミラクカンパニー株式会社 代表取締役 鵜川 洋明 氏

講演②

VOC・SNS分析へのAI活用など、お客様の声を全社へ届ける工夫をご紹介。
ブランドを守りながら、お客様に寄り添う対応のあり方をお伝えします。

「VOCの社内共有と全社での お客様視点醸成の取組み」



ハーゲンダッツジャパン株式会社

お客様相談室 お客様相談室長 草柳 美紀 氏

※画像はAIにより作成したイメージです。

参加費無料

日時

2026年 **11/27 金** 13時30分～16時45分 講演会
16時45分～17時45分 名刺交換会

会場

公益財団法人 福岡県中小企業振興センター 3階301会議室
福岡県福岡市博多区吉塚本町9-15（JR吉塚駅 東口より徒歩約1分）

参加方法

会場参加のみ

申込方法

ACAPホームページ（<https://www.acap.or.jp>）または
右記の二次元コードより、開催1か月前から事前にお申込みください。



ACAP例会(有識者講演等)参加者の声



社会情勢が変わってきていることを理解できました。
他業界の取組みや事例に接することができて、その学びや
気づきを自社へ持ち帰ることができで良かったです。

日頃はつながりのない、行政の動向や情報が入手できました。
お客様担当以外の部署（営業やマーケティング）へ
情報共有をしたところ喜ばれました。



A I やカスタマーハラスメントなど、最近の社会情勢を踏ま
えた最新情報や他企業さまの取組みが取り上げられ、
自社の活動に活かすことができました。

ACAP会員の声 会員になって役に立ったことは？

自主研究会で、お客様対応という業務の共通点を持てる仲
間と交流でき、社外にも相談できる人脈ができた。専門家を
招いての講演機会なども多く、お客様対応に必要な最新情
報を入手できる。



例会や自主研究会の開催がハイブリッド（会場＆リモート）
形式が多くなったことから、より参加しやすくなり、貴重な情報
を得る機会が増えた。

自主研究会では、業界のみならず他業界のお客様対応につ
いても情報交換ができるようになり、より良いお客様対応を目
指すうえで大変参考になる。



対応が難しいご相談案件について、会員企業の有識者から
大変参考になるアドバイスをもらい、解決につながった。