

【WEB】プロが伝授！簡潔な対応履歴作成研修 報告

- ◆ 日 時 2026年 8 月 18 日(火) 10:00 ～ 17:00
- ◆ 参加人数 12 名
- ◆ 場 所 ビデオ会議ツール「ZOOM 会議」

講 師	中尾 知子氏（株式会社セゾンパーソナルプラス 講師）
内 容	・オリエンテーション ・対応履歴の重要性 ・わかりやすい文章の構成 ・ワーク実践

参加者の声（アンケートからの抜粋）

- ・対応記録に必要な情報を漏れなく整理し、一貫性のある記録を作成するための考え方を学ぶことができました。
- ・社内では対応記録に関する統一したガイドラインを設けていませんが、本研修を通じて、最低限の記録ルールを整備し、一貫性のある対応記録を残していく重要性を改めて認識することができました。
- ・的確なアドバンスや良い点を伝えてくださり、習得できる量が多くとても満足しています。
- ・グループディスカッションの機会が多く、他社の記載の仕方、書き方、言い回し、表現などを知る貴重な機会となりました。

所 感

本研修は、顧客対応後、お客さまとの対応内容を正確かつ端的に記録するためのノウハウを学ぶ研修である。誰が見ても理解できる文章の作成方法、社内でも有効に活用できる対応履歴として記録するためのポイントを理解し、実践ワークを通じて学んだ知識を身につけることを目的としている。

この WEB 研修は、一方的な講義形式ではなく、受講者同士のグループディスカッションを積極的に取り入れながら進めていく点が特徴である。今回も、講師から対応履歴作成のポイントを学びながら、模擬音源を実際に聞いて、その内容をどのようにまとめるかを考えるワーク、グループ内での意見交換、全体での発表を通じて理解を深めていただいた。

ディスカッションでは、用意された課題について意見を交わすだけでなく、他社・異業種における対応履歴の記録方法についても情報交換が行われた。こうした受講者同士の交流から、ワークによる学び以上に多様な知見や気づきが得られてたように感じた。

ACAP では、さまざまなテーマについて、形式や時間の異なる研修をご用意している。ぜひ、ご参加可能な研修にご参加いただき、受講者との情報交換や相互の学びの機会としても活用いただきたい。

企業研修委員会

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)