

第 58 回マインド・アップ講座 報告

- ◆ 日 時 2026 年 8 月 28 日(金)14:00~17:00
- ◆ 参加人数 17 名
- ◆ 場 所 公益財団法人日本女性学習財団 5 階会議室



講演 1（講座 1）	
テーマ	全員活躍 一本音で話そう、明日につなげようー
形 式	3 つのテーマに分かれたワークショップ
内 容	参加者は「お客様対応×AI 活用」「カスハラ対応」「人手不足時代の働き方」の 3 グループに分かれて意見交換を実施。AI と人の役割分担、カスハラの正しい理解と全社で取り組むための工夫、多様な事情を抱える人と業務を支える人がともに働きやすい制度や風土づくりについて、各社の実例や課題を共有し、議論を深めました。

参加者の声（アンケートからの抜粋）
・各社の取り組み状況を直接伺うことができ、大変参考になりました。 ・具体的に実践できることから取り入れ、業務の効率化や生産性向上につなげていきたい。 ・皆さんが積極的に発言し、話しやすい雰囲気だった。時間もちょうどよい。

所 感
業界や企業規模を越えて、現場ならではの悩みや具体的な事例が共有され、参加者同士が終始積極的に意見を交わす、活気のある時間となりました。特に印象的だったのは、3 つのテーマすべてで AI が話題に上ったことです。AI は業務効率化や応対品質の向上に役立つ一方、人による判断や配慮が欠かれない場面も多くあります。各社の実践から新たなヒントを得るとともに、AI と人の役割分担や、人だからこそ担える価値について改めて考える、前向きで学びの多い機会となりました。