

消費者対応部門のためのAI活用研修

～消費者対応部門の実務に根ざした生成AI活用オンラインサブスク研修～

本研修は、消費者対応部門の日常業務の中で生成AIをどのように活かせるかを、各社の実践事例を通じて学ぶ全5回のプログラムです。

生成AIに関する高度な専門知識や技術を学ぶことを主眼とするのではなく、各社が現場で実際にどのように生成AIを使い、導入・運用にあたって何を工夫しているのかを紹介します。議事録作成や文章の要約、VOCの整理、月次レポートづくり、応対品質の評価まで、日々の業務に即したテーマを取り上げます。AIだけで業務を完結させるのではなく、AIを業務のアシストとして活用し、最終的な判断とアウトプットは人が担うという考え方を、全5回を通じた共通の視点とします。

【ねらい】

- 生成AIの基本を押さえ、日常業務のどこで使えるかを具体的につかむ
- 各社の実践事例から、導入・定着の進め方や現場での工夫を学ぶ
- AIをアシストとして使い、最終的な判断は人が担うという考え方を身につける

【講師】

ACAP研究所長・正会員企業の実務責任者など

<開催日・場所>

2026年10月～2027年2月

全5回 15:30～17:30

オンライン開催(Zoom)

- ・全5回ともリモート会議システムZoomを使用します
- ・会場での開催はありません

対 象

消費者対応部門の実務担当者～リーダー層の方(生成AIの利用経験は問いません)
※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 (1社・税込)

全5回 33,000円(正会員企業)、42,900円(未加入企業)
1社各回2名まで参加可能(3名以降は、お一人当たり5,500円(正会員企業、未加入企業ともに))

募集人数

Zoomミーティングの仕様上、定員を70名とさせていただきます<最少催行人数 3社3名>
※同一企業から毎回2名まで(3名以上でお申し込みの場合はその人数まで)参加することができます。各回で参加者が異なっても構いません。
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、開講1週間前までにご連絡します。

締 切 日

10月16日(金)
※本研修は全5回の研修です。締切後に受講をご希望の場合は事務局までご相談ください。

キャンセルポリシー

受講開始後の途中解約の場合でも、受講料のご返金はいたしかねます。

特記事項

本研修は、定額受け放題のサブスクリプション型の研修です。
講義部分はオンデマンド方式で、受講期間内はいつでも何回でもご覧いただけます。

お問合せ先

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

申込方法

ACAPホームページよりお申込みください。



お申し込みは
こちら

◆開催スケジュール

第1回 10月28日(水) 15:30~17:30	テーマ:生成 AI の基本と消費者対応業務での使い方 研修内容:生成 AI とは何か、どのような特徴があるのかという基本を押さえたうえで、議事録作成、文章の要約、VOC やアンケート自由記述の整理など、身近な業務を題材にデモを行います。用意した素材とプロンプトでご自身に操作いただく簡単なワークや、外部の AI ツールに情報を入力する際の注意点も扱います。 講師:ACAP 研究所長 佐藤 雄一郎
第2回 11月25日(水) 15:30~17:30	テーマ:相談室業務に AI を定着させる ―AI エージェントの導入・活用事例― 研修内容:王子ネピアにおける AI エージェントの導入・活用事例です。システムや商品の紹介ではなく、AI を現場で実際に使ってもらうための相談室員の意識づくり、AI の仕組みの理解、導入後の教育・定着に重点を置きます。ワークシート等を用いて参加者が考え、整理する時間も設けます。 講師:王子ネピア株式会社 藤澤 ひろ美 氏
第3回 12月23日(水) 15:30~17:30	テーマ:AI で VOC をどう活かすか ―分類・タグ付けから社内活用まで― 研修内容:ハーゲンダッツ ジャパンにおける、AI を活用した VOC の分類・タグ付けの実践事例です。何を分析したいのか、どのようなお客様の声を拾いたいのかを明確にし、分析方法をつくったプロセスが中心です。他部門へ取組が広がる状況や、外部ツールに情報を入力する際の注意点にも触れます。 講師:ハーゲンダッツ ジャパン株式会社 草柳 美紀 氏
第4回 1月27日(水) 15:30~17:30	テーマ:AI・Excel・Power BI を使った月次レポートづくり 研修内容:各社で日常的に作成している月報・月次レポートを、AI や各種ツールを使ってどう作成しているかをご紹介します。データから変化点をどう見つけ、どうグラフ化するか、AI・Excel・Power BI の使い分けが中心です。統計等の専門知識は前提とせず、最終的には人が判断して仕上げるプロセスを示します。 講師:マースジャパンリミテッド 楠 雅喜 氏
第5回 2月24日(水) 15:30~17:30	テーマ:AI を活用した対応品質の評価とフィードバック 研修内容:デモ用の音声を AI に取り込み、どのようなプロンプトを設定し、どのような基準で AI が対応を評価しているのかをご紹介します。「聞く」「話す」「共感」等の評価項目の設定からフィードバックレポート作成までを可能な範囲で実演。公平な評価や育成・品質向上につなげる考え方にも触れます。 講師:ヤマトコンタクトサービス株式会社 梶原 啓史 氏

特典

本研修は、以下のサブスク特典をご用意しています。

【アーカイブ】 全5回	全5回の講義をアーカイブ動画で視聴可能 通信環境等の事情でリアルタイムに参加できなかった場合も、アーカイブ動画でご視聴いただけます(視聴期限:2027年6月末)。あわせて、各回の内容に応じてプロンプト集やチェックリスト等の資料をご提供します。
----------------	---

◆サブスクリプションの注意事項

- 自社で生成 AI を利用できない場合でも受講できますが、利用環境があるとワークをより効果的に体験いただけます。
- Zoom への接続および基本的な操作ができることを参加の前提とし、事務局による個別のサポートは原則行いません。
- 第1回にアンケートを実施し、業務における生成 AI の利用状況を伺い、各回の内容や説明のレベルを調整します。
- 研修内で紹介される特定の商品・サービス・システム等は、各社の実践事例として紹介するものであり、販売促進を目的とするものではなく、ACAP が推奨するものでもありません。

以上