



# ユーザ協会ニュース 2026年2月・3月合併号

新潟・下越ブロック事務局

〒951-8133 新潟市中央区川岸町1-38-4

TEL:0120-221-730 FAX:0120-567-668 E-mail [user.nk@jtua.or.jp](mailto:user.nk@jtua.or.jp)

【受付時間 9:00～17:00 土日・祝日除く】

## 【受講者募集中】 「クレーム対応力向上研修」

～カスタマーハラスメント(カスハラ)の知識を習得し、クレームについての  
考え方・対応のポイントを実践を通して学びます～

- 日時：2026年2月19日(木) 9:30～16:30
- 料金：会員5,500円 一般7,700円 (いずれも税込価格)
- 定員：先着 20名 <募集定員になり次第締め切ります>
- 会場：NOCプラザ 201号 新潟市東区卸新町2丁目853番地3  
TEL:025-273-4181

※お申込み方法等詳細は、今月号の同梱チラシ、新潟支部HPでご案内しています。

## 【受講者募集中】 ビジネスマナー・電話対応基礎研修(Aコース)

～企業人としてのお客様対応のスキルを身に付けよう!～

- 日時：2026年4月9日(木) 9:30～16:30
- 料金：会員5,500円 一般7,700円 (いずれも税込価格)
- 定員：先着 20名 <募集定員になり次第締め切ります>
- 会場：NOCプラザ 201号 新潟市東区卸新町2丁目853番地3  
TEL:025-273-4181

※お申込み方法等詳細は、今月号の同梱チラシ、新潟支部HPでご案内しています。

## 【期間限定Web開講】 対面と電話対応で使える、高齢者との会話術～心が通う会話術～

～高齢者の笑顔を引き出す会話のコツを学ぼう!～

- 動画公開期間 : 2026年2月2日(月)～3月27日(金)
- 受講費用 : **会員無料** 一般5,500円(税込)
- 募集定員 : 1事業所何名様でも受講可  
※会員様以外でも受講人数が多ければ大変お得に受講できます
- 研修内容 : ①高齢者へ理解と必要なコミュニケーション力  
②高齢者が聞きやすい話し方と声の出し方  
③高齢者と信頼関係を築く聴き方と訊き方  
④高齢者を理解と納得に導く会話の運び方 <<全4話(約20分×4話)>>

※お申込み方法等詳細は、今月号の同梱チラシ、新潟支部HPでご案内しています。

## ニャン子先生の電話おもしろコラム 第21・22話

## ～AIと人間の違いは何かにゃ？～

ニャン子です。皆さんはいかがお過ごしですかにゃ～。

1月号は休載しちゃったので、今回のコラムは2月・3月合併号として超拡大版でお伝えしま～す。



今回は、「より人間味のある対応スキル」についてお伝えしますにゃ。

前回は、AIが得意とする領域と人間が得意とする領域の違いがあることを確認しました。AIは膨大なデータから最適な回答を迅速に導き、論理的な説明を行うことが得意です。24時間対応できて、しかも疲れません。人間は相手の感情を察知し、反応を確認しながら相手に合わせた話し方や話題を柔軟に合わせて対応することができますが、疲労や感情の抑揚があるため、その対応品質はAIのように一定ではありません。でも、だからこそAIには無い『人間らしさ』が伝わるのが特徴です。

今回は「より人間味のある対応スキル」についてお伝えしますにゃ。

会話で数秒の「沈黙」があると、AIはこれを「無」と判断します。でも人間は空気を読んで、これを「間」と捉え、相手の気持ちを察することができます。これが心情察知力、共感力ともいわれています。

共感力を高めるには、先ず「聴く力（傾聴）」を磨くことです。相手の話を最後まで真摯に聴くことや、話の内容に相応しいあいづちや適切な要約ができること。特に「それは大変でしたね」「不安なお気持ちわかります」「良かったですね」など、相手の気持ちに寄り添ったあいづちが必要です。相手の感情に寄り添い、心情を適切に受け止める語彙を増やしていきましょう。

次に磨きたいのは「受け止めた気持ちを理解すること」です。例えば「がっかりした」という言葉で、相手が伝えたいのはどんな気持ちなのか？を分析することです。「悲しい」「空しい」「悔しい」「諦め」「失望」「困惑」「落胆」など、たった一言の言葉であっても多種多様な感情が想定されます。効果的な分析方法は、感情を表した言葉から、どのような気持ちが隠れているかをディスカッションして言語化するトレーニングがお奨めです。聞き手によっていろんな見解が出て来るので、思いもよらない新たな分析結果が出るかもしれませんね。難しいスキルですがこのコラムをご覧のあなたなら、必ずレベルアップできますよ。

続いて、裏面で「より人間味のある対応スキル」のトレーニング法をご紹介しますにゃ！



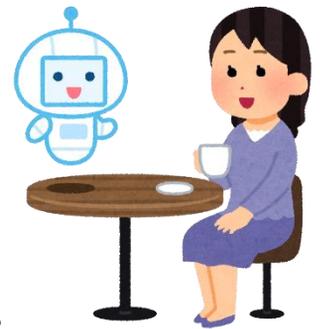
## ニャン子先生の電話おもしろコラム（つづき）

さて、より人間味が伝わる応対を目指すために、「声の表現力」をアップするトレーニング法についてご紹介します。

電話応対は、かけた人と受けた人の互いの声だけでやり取りします。AIは人間に近い自然な音声で会話もできるようになりましたが、まだ時々会話に見合っていない不自然な発音や表現、的外れな回答などをすることがあります。

人間は、相手の声のトーンや話し方を聴いて、背景や状況を理解し、「ご高齢なので少しゆっくり話そう」「お急ぎなので、ポイントだけを簡潔に伝えよう」「納得されていないので丁寧な説明が必要だ」など、声のトーンや抑揚、話す速度、間の取り方などで声の表情を変えてニュアンスを調整しています。この微妙な調整が、相手に安心や信頼、温かさを伝えています。まさに人間が得意とする領域です。

例えば「ありがとうございます」の短いたった一言ですが、声の表情を変えることで『軽いお礼』、『丁寧なお礼』、『心からのお礼』と、聞く人に伝わる印象（感情）が違って聞こえます。このように一つの言葉をその時々背景や状況に合わせて、伝える感情を変化させて、声で表情を表現するトレーニングをしてみてください。時には、怒りや困惑などのマイナス感情を込めてみるのも、新しい発見があって面白いと思います。是非ぜひやってみてくださいにゃ！



話は変わりますが、先日あるコールセンターに電話をした際、オペレーターさんの応対は丁寧で尋ねたことには的確に答えてくれたのですが、声に表情が全くない応対でした。

もしかしたら次世代型高機能AIか？と疑ってしまい、思わず最後に「あなたはAIですか？人間ですか？」と問いちゃいました。

さすがにムツとした声の表情で「人間です！」と言われてしまいました！

ごめんにゃさい (>\_<)

でもこの方の応対は声に笑顔も抑揚もなく、淡々と事務的な口調で問い合わせに回答するだけで何の共感も示さず『AIにも劣っている！』と私は思いました。

人と人が接するコミュニケーションの中で、私たちは生身の人間であるが故にできるスキルに磨きをかけて人間力を高めていこうにゃ！と強く思わせてくれた応対でした。

電話応対で迷うことや気になること、ちょっとしたお悩みをいつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！ 相談無料！秘密厳守！あなただけに応対の秘訣をお教えしますにゃ。

メールの宛先は [nyanko.niigata@gmail.com](mailto:nyanko.niigata@gmail.com) まで。

