（公財）日本ICTテレコムユーザー協会東京支部主催

チャットサポート研修（入門編）

NEW

ＡＩを使った自動応答と人を組み合わせたチャットサポートの基礎を習得！

近年、お客様対応の現場では、電話やメールに加え、チャットによるサポートが急速に普及しています。
さらに、チャットボットや生成AIの活用が進み、便利になる一方で、「どこまでをAIに任せ、どこから人が対応すべきか」「AIの回答をどのように見極めるか」といった新たな課題も生まれています。
本研修では、これからチャット応対を始める方やチャットツールによる自動応答と人の組み合わせ運用を理解したい方、メールや電話応対からチャット応対に役割が広がる方などを対象にチャットサポートの基本的な仕組みや運用の考え方を学びます。 また、チャットボットやAIを効果的に活用しながら、お客様に安心感を与える応対のポイントをワークを交えながら実践的に習得します。
※特定ツールの操作方法やボットの構築手順を学ぶ研修ではありません。

区　分	内　容	
カリキュラム	**（1）オリエンテーション** 研修の目的とゴールについて理解する **（2）チャットサポートの全体像と組み合わせ運用** ・自動応答と人を組み合わせる運用の全体像 ・メール／電話／チャットの位置づけ ・最近のチャットツールとAIの広がり **（3）自動応答（チャットボット）の仕組みと特性** ・自動応答で完結させるべき／人に渡すべき問い合わせ ・ＡＩを使った自動応答の特性とリスクの基礎 ・自社の問い合わせのうち、ボットで対応できるものを考える **（4）人が応対する場面の基本スキル** ・チャットならではの応対の特性 ・自動応答から人に引き継ぐ時の第一声 ・顧客のフラストレーション軽減	 **門倉 紀明 氏**
講　　師	**門倉　紀明 氏　（オフィスＫＥＩ株式会社）**	
開催日時	**2026年12月9日(水)　13:00～17:00**	
開催方法	**Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修** ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。	
募集人数	40名（先着順、定員になり次第申込締め切ります）	
受 講 料	ユーザ協会会員：8,800円/人　　一　般：14,300円/人（いずれも10%税込） ※受講料は事前振込です。振込先等詳細は、申込時の受付完了メールでご案内致します。	
申し込み方法	2026年12月2日(水)までにユーザー協会 東京支部ホームページの 申込フォーム 又は 右QRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/	

〔注意事項〕以下、予めご了承ください。
・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。 ・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】（公財）日本ICTテレコムユーザー協会　東京支部　事務局：大塚・土屋
TEL　03-6275-0831　　E-mail：utnishi@jtua.or.jp

ユーザー協会では、ICT活用事例や電話応対教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。
入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザー協会各支部までお問い合わせください。　ユーザー協会

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会の確約）
公益財団法人日本ICTテレコムユーザー協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザー協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。