

受講のご案内 業務別 AI 活用実践講座

カスタマーサポート部門 コース 1 問い合わせ回答業務 AI 活用実践研修

1. 教育訓練機関

名称	株式会社 SHIGENOVA	所在地	佐賀県佐賀市水ヶ江 2 丁目 1 番 5 号
連絡先	TEL：050-5477-4980 E-mail：info@shigenova.co.jp	対象	顧客からの問い合わせ対応業務の担当者

2. 実施方法・実施場所・実訓練時間数

実施方法	同時双方向型の通信訓練（ライブオンライン）。受講中に講師へ随時質疑応答が行えます。録画視聴による受講・補講は行いません
実施場所	受講者の所属事業所内の会議室等（通常の業務を行う席とは別の場所）、または在宅。受講中は業務を行いません。講師は当社所在地から配信
実訓練時間数	1 回 60 分×12 回＝720 分（12 時間）

3. 受講料

講座名	受講料（税別・1 名）
問い合わせ回答業務 AI 活用実践研修	219,000 円

4. 訓練日ごとの実施内容（問い合わせ回答業務 AI 活用実践研修）

全 12 回（各 60 分）の実施内容です。各回の実施日時は、受講申込書にご記入ください。

回	実施内容	時間
第 1 回	問い合わせ対応業務の工程分解と生成 AI の基礎（仕組み・自社で使えるツールの確認）	60 分
第 2 回	問い合わせ対応業務で扱う情報の入力判定（セキュリティ・著作権）と AI 適用設計	60 分
第 3 回	問い合わせ対応業務の指示文づくり（指示の 5 要素・追加の指示）	60 分
第 4 回	対応履歴の要約・記録（原文との照合）	60 分
第 5 回	回答文テンプレートの材料整理と骨子づくり（複数案の比較）	60 分
第 6 回	回答文テンプレートの生成（回答文案・FAQ 案）	60 分
第 7 回	回答文テンプレートの仕上げ（自社の型・読み手別の書き分け）	60 分
第 8 回	回答文テンプレートの提出前確認（画面名・条件・期限の実機照合、案内内容の正確性）	60 分
第 9 回	回答文テンプレートの相互レビューと品質基準（怒っている顧客 AI による指摘を含む）	60 分
第 10 回	問い合わせ対応業務の指示文テンプレート化	60 分
第 11 回	問い合わせ対応業務における部門の AI 利用ルールの作り方（使ってはいけない場面：返金・補償の判断、個人情報の入力）	60 分
第 12 回	問い合わせ対応業務の業務手順書の作り方	60 分
合計		720 分

5. お申し込みから支給申請まで

時期	内容
お申し込み	本講座の「受講申込書」をご提出（受講人数・受講場所・実施環境、実施日時もご記入。受講者の氏名等は別紙で）。日程が未定の場合は、開講の約 2 か月前までに当社と協議して日程と受講者を確定し、実施日時を記入した申込書を改めてご提出ください
開講日の 6 か月前～1 か月前	貴社より管轄労働局へ職業訓練実施計画届をご提出（本書と、実施日時を記入した受講申込書の写しを添付。講座ごとに 1 件）
開講前	2 週間前に演習題材の準備のご案内、1 週間前に接続テスト（10 分／名）
訓練終了後	当社から、OFF-JT 実施状況報告書（様式第 8-1 号）の記載内容、請求書・領収書、支給申請承諾書（様式第 12 号）への記名、価格設定の疎明書（様式第 28 号）用の資料をお渡しします。支給申請は訓練終了日の翌日から 2 か月以内に貴社が行います

6. 助成金をご利用になる場合の主な要件（事業主様）

- ・職業能力開発推進者の選任と、事業内職業能力開発計画の策定・周知
- ・社内の DX 化の具体的な取組（例：問い合わせ対応業務に生成 AI を組み込む）を「事業展開等実施計画（様式第 1-3 号）」にまとめ計画届に添付（計画届の時点で内容が決まっている必要あり）
- ・受講者は雇用保険の被保険者で、本講座の対象業務の担当者。受講は所定労働時間内に行い、通常どおり賃金を支払う（支給申請時に出勤簿・賃金台帳の写しが必要）
- ・受講者ごとに実訓練時間数の 8 割以上を受講（当社の目安は 600 分以上・欠席は合計 2 回分まで）。受講料は事業主が全額負担し、支給申請日までに支払う。同じ受講者の助成は 1 年度 3 回まで

事業展開等リスクリング支援コースは令和 8 年度末までの時限措置です（開講時期により人材育成支援コースもご検討ください）。支給の可否・金額は管轄の労働局が審査して決定し、当社は支給を保証しません。申請手続きは貴社または貴社が依頼する社会保険労務士が行います。最新の取扱い は労働局にご確認ください。

7. ご準備いただくもの・お願い・情報の取り扱い

- ・演習の題材：演習の題材とする問い合わせ 5 件（顧客名・連絡先は伏せたもの）／製品仕様書・利用規約の該当部分／参考にする過去の回答 2～3 点（社名・個人名等は伏せ、数値は加工可。ご用意が難しい場合は当社でサンプルを用意します）
- ・全 12 回に出席できる方をご選定ください。出席管理の窓口となるご担当者を 1 名ご指定ください。演習で扱う情報の取り扱いルールは第 2 回にご案内します
- ・受講者情報と演習で使用する貴社の情報は、本研修の実施・記録と助成金の申請に必要な記録の作成にのみ使用し、第三者に開示しません。録画は実施記録として当社が保管し、配布・公開しません