

VOC「お客さまの声」活用セミナー(入門編)

～お客さまの潜在的な期待を把握するための、「お客さまの声」分析のポイントと活用を学ぶ～

会 期	2025年 7月10日(木)～11日(金) 2026年 3月12日(木)～13日(金)	各回とも2日間 10:00～17:00
会 場	日本能率協会 研修室 (東京都港区芝公園)	
対 象	<ul style="list-style-type: none"> メーカー、サービス業のお客さま対応、CS推進、カスタマーサービス、コールセンター、品質管理、マーケティング、商品開発、営業企画、経営企画等の部門の管理者、スタッフの方々 本セミナーにご関心のある方々 	
講 師	渡邊 聡 氏 (株)日本能率協会コンサルティング CX・EXデザインセンター シニア・コンサルタント	

■ ねらい

- ◆「お客さまの声」から、真に期待される価値を読み解くスキルを習得していただきます。
- ◆お客様の声をさまざまな経営機能（商品開発、品質管理、営業強化など）に活かすノウハウ、仕組み・体制づくりを理解していただきます。
- ◆具体的な改善・活用事例を紹介し、実務に役立つ「分析のポイント」「効率よく活用するポイント」を押さえていただきます。
- ◆豊富な演習プログラムを通じて、CS推進担当部門など、VOC活用に取り組む参加者同士の情報交流、人脈ネットワークづくりに最適な場です。

■ このような方におすすめです

- ◆お客さまの声を単純に記録しているだけで、活用はおろか、分類すらされていない
- ◆お客さまの声の分析方法が手探り状態で、どのように進めてよいか分からない
- ◆受け手であるべきマーケティング部門に、「お客さまの声＝クレーム」の対応に関わりたくないという空気がある。VOC＝マーケティング・ソースという事例を具体的に発信したい

■ プログラム

各日 10:00～17:00 (昼休み 12:00～13:00)

1日目

1 生の声の必要性と活用の現状

- (1) 目的から、声収集や分類、分析を考える
- (2) 声活用の6つの方向性と事例紹介
- (3) 活用不十分な企業の実態
演習1 生の声活用レベル診断（自己チェック）
- (4) 声活用に必要な機能とスキル
【学習のポイント】
・生の声活用の方向性をおさえ、目的に応じた活用の組み立てが重要であることを学ぶ。

2 生の声の収集のポイント

- (1) 誰のどのような声を聞くべきか
- (2) 収集方法別の特徴を活かして整備する
- (3) 収集する声の質を高めるインタビュー＆ライティング
演習2 インタビュー＆ライティングスキルワーク
- (4) 顧客洞察を深めるインタビューとその他の手法
【学習のポイント】
・収集する声の「質的向上」のために、声を受付・記録する担当者の聴き取る力＆記録する力を高める方法について、演習を通じて理解する

3 分類・整理・データベースの構築

- (1) 白書的な件数や比率処理だけでよいのか
- (2) 目的に応じた分類フレームの設計
- (3) データベース構築のポイント
【学習のポイント】
・「労多くして実り少ない」分類整理にならないためのポイントとデータベース構築のポイントを学ぶ。

4 声分析のポイント

- (1) 表面的に読まず、「期待」を読み取る
演習3 期待を読み取る
- (2) 読み取った期待を構造的に整理する
演習4 期待の構造化（その1）

2日目

■ 前日のふりかえり

4 声分析のポイント（つづき）

- 演習5 期待の構造化（その2）
- (3) 期待からアイデアを導き出す
演習6 アイデア創出
- (4) 大量の声にどう対応するのか
- (5) テキストマイニングソフトの有効活用
- (6) テキストマイニングソフトを活用したレポート作成

【学習のポイント】

- ・真の期待を読み取る方法と多くの声を構造的に整理する方法を演習を通じて理解する。テキストマイニングの活用についても学ぶ。

5 生の声活用を目指す組織づくり

- (1) 活用不十分なパターン
- (2) 声に対する意識・関心を高める
- (3) 声をつかって顧客接点部門を改善する
- (4) 声活用のための組織体制と業務フロー
演習7 自社の問題点の整理
- (5) 総合的な革新事例紹介

【学習のポイント】

- ・組織的な声活用のために必要な機能や組織体制について、事例を通じて学ぶ。

6 VOC活用の今後

- (1) VOC活用の変化
- (2) CXの重要性
- (3) DX視点でのVOC
- (4) ヒトがやるべきこと

7 質疑応答とまとめ

本セミナーでは、コールセンターや営業、接客・販売など、顧客対応部門における声収集・活用を中心に扱います。
※VOC (Voice of Customer) とは、お客さまの声のことです。

※プログラム内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください。



VOC「お客さまの声」活用セミナー(入門編)

講師紹介(敬称略)

渡邊 聡

株式会社日本能率協会コンサルティング
CX・EXデザインセンター
シニア・コンサルタント

サービス業・小売業を中心にマーケティング領域を支援している。

主なコンサルティングテーマは、マーケティング戦略立案、新事業・商品開発、サービスデザイン、CRM、サービス生産性向上など。

研修実績も豊富で、知識・スキル習得だけでなく、実際に実務で実践していくアウトプット出し、取り組んでいくアクションラーニングを中心に支援している。

お申し込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申し込みください。

c

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

セミナーID(半角数字) **JMA 100273** で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申し込みが難しい方は
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。
TEL : 03(3434)6271

2



スマートフォン
タブレットから



参加料 (消費税込)

一般社団法人日本能率協会法人会員	108,900円/1名
上記会員外	121,000円/1名

※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。

※昼食の提供はございません。(各自でご用意ください。)

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。
<https://www.jma.or.jp/membership/>

※参加申込規定はJMAマネジメントスクールのWebページ(<https://school.jma.or.jp/>)に掲載しておりますのでご確認ください。

キャンセル・参加日程変更の規定

キャンセルご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料 (年度内一回限り)
開催15日前～開催8日前 (開催当日を含みます)	参加料の10%	無 料
開催7日前～前々日 (開催当日を含みます)	参加料の30%	5,500円(税込)
開催前日および当日	参加料の全額	7,700円(税込)

参加日程の変更については、変更後の日程で確実に参加することを条件に1回のみ可能といたします。

電話でご確認後、所定のお手続きをお取りください。万が一キャンセルの場合、初回のお申出の日付により上記キャンセル料が発生します。なお変更後の日程のキャンセルの場合も上記キャンセル料を申し受けまますのでご了承ください。変更は同一年度内(4月～翌年3月)に限ります。

(注)変更・キャンセルの場合は必ずJMAマネジメントスクールの問い合わせフォームよりご連絡ください。

会場開催の会場案内 会場地図は、参加証送付時にご案内いたします。

日本能率協会 研修室 〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22

参加定員 20名

※開催催行最少人数に満たない場合は中止する場合がございます。

申込に関するお問い合わせ先 (参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271

電話受付時間 月～金曜日9:00～17:00 ただし祝日を除く

E-mail : seminar@jma.or.jp FAX : 03(3434)5505

プログラム内容に関するお問い合わせ先 (企画担当)

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22 TEL : 03(3434)1955(直通)

会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。

是非この機会にご入会をご検討ください。

詳細は <https://www.jma.or.jp/membership/>

日本の経営革新

×
学びと成長



日本能率協会(JMA)は、企業経営の要である「ひと」の力を最大にすることを通じ、新たな経営・組織づくりに貢献します。

社長・役員向けプログラムのほか、次世代経営者・幹部育成のための長期プログラム、役職別の能力開発研修、人事・教育・マーケティング、営業、開発・設計・技術、生産、購買・調達など専門領域のスキルアップ研修など年間2,000本以上の公開型研修を開催しています。また、企業・自治体・学校に向け、個別課題解決支援も行っています。

JMAが選ばれ続ける4つの理由

1 現場課題に合わせた
プログラム内容

2 実践力のつく演習

3 研修結果を
継続させる仕組み

4 多様な業界、業種と交流