

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）主催

【WEB研修】お客さま対応部門が学ぶ メール文書作成研修（基礎編）

日時：2024年7月31日（水）13:00～17:00

お客様対応部門では今やメール対応は主流となっています。しかし、いざ担当となっても「必要な情報がうまくまとまらない」、「同じ言葉の繰り返しになってしまう」、「端的なやり取りでお詫びの気持ちをうまく伝えられない」など、お悩みも多いのではないのでしょうか。

そんな担当者のお悩みを解決します。本研修では、お客様へ向けたメール作成の基礎を、事例やワークを通じて学びます。明日の業務に即活かせる研修です。

- ・ Zoom を使用した WEB 研修です。
- ・ マイク、カメラ、メール送信機能のあるパソコンでご参加ください。スマホ、タブレットはご遠慮ください。
- ・ 下記日程で接続&動作チェックを行います。両日のどちらかに必ずご参加ください。

研修当日と同じ環境・同じパソコンでご参加ください。詳細はお申し込み後にお知らせいたします。

第1回 7月24日(水) 11時開始(10:55までにログイン願います) ※30分程度

第2回 7月25日(木) 11時開始(10:55までにログイン願います) ※30分程度

スケジュール

12:45～12:55	受付
13:00	<オリエンテーション> ・ 研修の進め方 ・ 講師、受講者自己紹介
	<お客さまの満足の考え方> ・ 企業イメージとクレーム量のバランス ・ 物理的ニーズと心理的ニーズ ・ 返信メールに対する顧客の不満
	<お客さまの気持ちを読み取る> ・ 《ワーク》お客さまからのメールを分解する メールを分解して分析する メール分解の共有
	<メールの構成と作成のポイント> ・ お詫びメールの基本ストーリー ・ お詫びメールのポイント ・ 《ワーク》お詫びメールを修正する → メール修正の共有 ・ メール全体の構成 ・ メールでのマナー ・ 言いたいことが伝わる文章
	<実践ワーク> ・ 事例に沿った返信メールの作成 ・ 発表 → 講師よりフィードバック
～17:00	<閉講>

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

実施概要

日 時	2024年7月31日(水) 13:00～17:00 ※ 12:45～12:55に Zoom に接続してください。出欠確認をいたします。
会 場	リモート会議システム Zoom を使用します。
対 象	新任者およびメール対応の基礎を学び直したい方 ※ 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。
定 員	20名 <最少催行人数 10名> ※ 最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
締 切	7月16日(火) ※お申し込み順、定員に達し次第締め切り
受 講 料 (税込み)	正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円 会員の関連企業は未加入企業扱い。※受講料は資料代込みです。
申込方法	ACAPホームページの「お申し込み」フォームよりお申し込みください。 ※ご入力いただいた「お悩みや講師にきいてみたいこと」につきまして、講義の中で可能な範囲でお答えいたしますが、全てに回答できない場合があります。予め、ご了承ください。
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・「お申し込み」フォーム送信後に、自動返信メールが届きますのでご確認ください。 ・開講の1週間前になっても受講案内等が届かない場合には、申込みが受理されていないことがあります。恐れ入りますが事務局(TEL: 06-6943-4999)までご連絡ください。 ・Zoom 配信元は株式会社セゾンパーソナルプラスとなります。 ・申込受付後に受講のご案内とご受講確認チェックシートをメール添付でお送りします。 ご受講確認チェックシートはご返信願います。 ・資料は7月24日に郵送でお送りします。 ・請求書は7月31日以降に郵送いたします。8月7日までに請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所 (TEL: 06-6943-4999) にご連絡ください。 ・受講料のお振込は、8月末日までをお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。
キャンセル ポリシー	<ul style="list-style-type: none"> ・接続確認を行った方で研修会社サイドのトラブルで受講できなかった方へは返金しますが、接続確認を行わなかった方への返金はありませんのでご注意ください。 ・資料発送後のキャンセルにつきましては、キャンセル料2,000円を申し受けます。 ・7月30日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。
Zoom について	<p>Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認ください。 Zoom のシステム要件: https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux ・各ご受講の PC・システム要件は、貴社内の IT・システム関連部署にご確認ください。 ・Zoom のご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いします。 ・通信速度のご確認は受講される環境にてテストをお願いします。 ・職場でご受講いただく場合は、周囲の方の声や作業している音が入らないようにご配慮ください。

講師紹介



中尾 知子（なかお ともこ）株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数