

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

WEB研修 お客様対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<基礎編>




今回のEメール文書作成研修<基礎編>は、Zoomを使用したWEB開催のご案内です。
皆さまの会社内やご自宅のパソコンでご受講いただきます。
必ずシステム要件(本案内 P. 3)をご確認くださいようお願いいたします。

※講義内容、事例(事前課題・実践ワーク)は、2020年8月4日(火)開催 Eメール文書作成研修
<基礎編>と同じです。

- ・カメラ機能をオンにしてご参加ください。
- ・受講生のみなさまには、事前課題をお送りし、ご提出をしていただきます。
- ・4名のグループでディスカッションも行います。各グループのリーダーは事前に指名させていただきますのでご了承ください。
- ・接続にご不安のある方には、事前(9/7 予定)に接続テストを行います。詳細はお申込み確定後にお知らせいたします。

※集合型のEメール文書作成研修<基礎編>を10月6日に予定しております。

◆スケジュール

12:45~13:00	接続開始可能 (音声と映像チェックを実施)
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<お客様の満足の考え方>  『お客様満足』について考えます。グループに分かれ、Eメール対応について共有します。
	<お客様の気持ちを読み取る> ・事例検討(事前課題) ・Eメールの構成と作成のポイント  事前にお取り組みいただいた事例(サンプルメール)をもとに、お客様のニーズや「お気持ち」を考えます。Eメールを分解して受け止めが必要な点を整理し、文書作成のポイントについて、理解を深めます。
	<実践ワーク>  状況設定に沿って、実際にEメールを作成し、学んだことを体得します。
16:30	<お悩みの回答・質疑応答・まとめ>
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	2020年9月15日(火) 13:00~17:00
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom 会議」を使用いたします
◆対 象	お客さま対応(メール)実務担当者 <窓口経験 新任~2年程度の実務担当の方> ※ 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込はご遠慮願います。
◆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	8月28日(金) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は13,300円、未加入企業の方は20,400円 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・受け付けた方には案内状とご受講確認チェックシート等をメール添付でお送りいたします。ご受講確認チェックシートをご提出後、請求書を郵送いたします。 ・受講料のお振込は、9月末日までをお願いいたします。 ・キャンセル料につきましては、資料送付後(9月9日~13日予定)は2000円、9月14日以降は受講料全額を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

講師紹介



石井 ふじみ(いしい ふじみ) 株式会社JBM コンサルタント 講師

NEC 日本電気株式会社に入社以降、長きに渡りコールセンター業界に携わる。2006年より研修講師としてのキャリアをスタートし、コールセンターで培ったセンター運営や人材育成の経験を活かし、さまざまな研修カリキュラムを開発・実施している。

特に顧客心理を取り入れた、クレームを未然に防ぐテレコミュニケーション研修に定評がある。受講生個々の特性に合わせた指導と、全員を巻き込みつつ一体感のある研修が高い評判を呼んでいる。

研修講師以外にも電話対応診断も実施しており、顧客・企業・応対者それぞれの視点を考慮した納得感のある診断を信条としている。日本電信電話ユーザ協会で実施している、電話対応技能検定(もしもし検定)の指導者・試験官でもある。

《主な研修実績》

テレコミュニケーション/ビジネスマナー/クレーム対応/CS 向上/部下育成担当者向け(OJT)/コールセンター概論/モニタリング/フィードバック/コミュニケーション力向上/社内講師育成/リアルタイムモニタリング & ナビゲーション その他多数

Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件)

※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。必ずご確認をお願いいたします。

※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いたします。

※通信速度のご確認はご受講の環境にてテストをお願いいたします。

※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。

システム・ネットワーク要件	推奨(値)
インターネット接続	有線、またはワイヤレス(3G または 4G/LTE)
スピーカー/マイク/カメラ	内臓、USB プラグイン、またはワイヤレス Bluetooth
PC オペレーティングシステム	Mac macOS X と macOS 10.9 以降 Windows Windows 10/8 または 8.1/7/Windows Vista with SP1 以降/Windows XP with SP3 以降 その他 Ubuntu 12.04 またはそれ以降、Mint 17.1 またはそれ以降 Red Hat Enterprise Linux 6.4 またはそれ以降 Oracle Linux 6.4 またはそれ以降、CentOS 6.4 またはそれ以降 Fedora 21 またはそれ以降、OpenSUSE 13.2 またはそれ以降 ArchLinux(64 ビットのみ)
モバイル ※できるだけPC でのご準備を お願いいたします	Win 8.1 以降が動作している Surface PRO 2 以降の Surface タ ブレット、iOS と Android デバイス、BlackBerry デバイス
ブラウザ	Windows IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、 Chrome 30 以降 Mac Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Linux Firefox 27 以降、Chrome 30 以降
プロセッサ	最小 シングルコア 1GHz 以上/ 推奨 デュアルコア 2GHz 以上 (i3/i5/i7 または AMD 相当)
メモリ	推奨 4Gb
帯域幅	Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps(上り/下り) 研修推奨 5Mbps / 10Mbps(上り/下り)

※参考 <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux>