

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<基礎編>




◆日時 2021年4月16日(金) 13:00~17:10

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

今回のEメール文書作成研修は、状況を鑑み、開催時間を変更して実施いたします。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。必ず事前にお取り組みいただき、ご出席ください。  
※本研修では、グループディスカッション(1グループ4名)を行いますので、ご承知おきください(マスク着用およびソーシャルディスタンスを確保)。

### ◆スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<お客さまの気持ちを読み取る>  『お客さま満足』について考えます。各グループで、Eメール対応について共有します。 ※本研修では、グループディスカッション(1グループ4名)を予定しています。
	<お客さまの心情に寄り添ったメール作成のポイント> ・全体の構成 ・わかりやすい文章  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、お客さまのニーズや「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。
17:00	<まとめ・質疑応答>
17:10	<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	2021年4月16日(金) 13:00~17:10
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センターセンター棟401号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通: 小田急線参宮橋徒歩約7分他
◆対 象	お客さま対応(E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	24名 <最少催行人数 12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	3月31日(水) 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15,400円、未加入企業の方は23,100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"> <li>・お申込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。</li> <li>・ご請求書は4月16日(金)頃より郵送いたします。4月23日(金)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。</li> <li>・4月15日以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。</li> <li>・本研修の受講料のお振込は、状況を鑑み、研修開催日以降、5月末日までにお願いたします。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>・建物の関係上、空調があまりきかないので、調節できる服装でお越しください。</li> </ul>

## 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

## ACAP 研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをご知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 【開催にあたり】

#### <開催時間(カリキュラム)について>

- ・昼食時間をはさまない、13:00～17:10の開催
- ・時間短縮による事前課題の提出のお願い
- ・グループワークを最小限に抑えたカリキュラムへの変更

#### <ソーシャルディスタンスの維持>

- ・120人定員室に募集受講生を24名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の1/3以下とする
- ・机は3人掛けテーブルを1名で使用し、1グループ4名構成(予定)とする

#### <その他>

- ・受講生、講師、スタッフ全員のマスク着用を必須とする
- ・登壇講師、スタッフの体調管理
- ・受講生の方全員の来場前の検温
- ・会議室内にアルコール消毒液を用意

### 【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

- ・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上