

(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>①

◆日時 2021年8月3日(火) 13:00~17:00

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。




- ・カメラ・マイク機能をオンでご参加ください。
- ・下記日程で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。  
第1回 7月28日(水) 11:00 開始 (11時までにログイン願います) ※20分程度  
第2回 7月30日(金) 11:00 開始 (11時までにログイン願います) ※20分程度

◎本研修は、メモ帳機能を使用するため、スマホ、タブレットでのご参加はご遠慮願います。

◎メモ帳で作成したものをグループに公開する、という作業がございます。

動作確認のため、基本的に接続テストにご参加をお願いいたします。

#### ◆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 ・Eメールの構成と作成のポイント  お客様からのお問合せメールに対する返信メールサンプル等を活用して、お客様のニーズ「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	<お客様の回答・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	2021年8月3日(火) 13:00～17:00 12:45には入室ください。出欠確認を致します。
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom会議」を使用いたします
◆対 象	新任者およびE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	7月16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>・zoom配信先は株式会社JBMコンサルタントの大阪事務所からとなります。</li> <li>・接続確認を行った方で研修会社サイドのトラブルで未接続とな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いりませんのでご注意ください。</li> <li>・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はご返信願います。</li> <li>・<b>受講料のお振込は、9月末日まで</b>にお願いいたします。</li> <li>・テキストは7月27日に郵送でお送りします。</li> <li>・キャンセル料につきましては、7月27日～8月1日は資料代として2,000円 8月2日以降は受講料全額を徴収させていただきます。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> </ul>

## 講師紹介



### 中尾 知子（なかお ともこ）株式会社 JBM コンサルタント 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 JBM コンサルタント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

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>