

(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)主催

WEB研修 (Zoom)

お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<応用編>

◆日時 2021年9月9日(木) 13:00~17:05

新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、集合型研修からWEBへ開催方法を変更してのご案内です。

「WEB版 Eメール文書作成研修<応用編>」は、「Zoom ミーティング」を使用して開催いたします。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)をご確認くださいませよう願いたします。

※カメラ機能をオンにしてご参加ください。パソコンでのご参加をお願いいたします。

(カメラ・マイク内蔵、プラグイン等のパソコンでご参加ください)

※各受講の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。

こちらのEメール文書作成研修は、受講生のみなさまに、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、3~4人一組でグループディスカッションを行いますので、ご承知おきください

◆スケジュール

12:40~13:00	接続開始(音声と映像チェックを実施) ※13:00 から講義を開始いたしますので、12:55 までにご入室をお願いいたします
13:00~	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<お客さま満足の考え方> 『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
	<お客さまの気持ちを読み取る> 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。
	<お詫びメール作成のポイント> 伝えたいことが伝わる文章を作成するために、文章の作成ポイントを理解しましょう。
	<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。
~17:05	<まとめ・質疑応答> <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9月9日(木) 13:00~17:05
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom ミーティング」を使用いたします
◆対 象	お客さま対応(Eメール)実務担当者 <窓口経験1年以上>、指導者、管理者
◆定 員	24名 <最少催行人数 12名> <u>※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。</u> 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。
◆締め切り	8月26日(木)お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆申込方法	ACAP ホームページよりお申し込みください
◆受 講 料	正会員および正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。 ・ご請求書は9月9日(木)より郵送いたします。9月16日(木)までにご請求書が届かない場合は、ACAP 事務局(TEL03-3353-4999)にご連絡ください。 ・本研修の受講料のお振込みは、研修開催日以降、10月末日までをお願いします。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・受け付けた方には案内状と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。 ・研修資料を事前に郵送いたします。受講確認添付のチェックシートにご希望の郵送先をご記入ください。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・キャンセル料につきましては、資料送付後(9月1日(水)予定)は資料代として2,000円、研修当日9月9日(木)のご連絡の場合は、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。 ・研修時間中は「グループ名・氏名・社名」の表示をしてご参加ください。 ・運営側からの指示がある場合を除き、研修時間中はカメラを必ずオンの状態でご参加ください。 ・周囲の会話や音などを拾わないようにマイク付きイヤホン、ヘッドセットなどでご参加ください。

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も実施している、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	内蔵、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 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	Surface PRO 2 または Win 8.1 以降、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>