

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）主催

Eメール文書作成研修〈実務者編〉

日 時 2023年4月14日（金） 9：30～16：00

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 4階

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。

※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および開催方法を変更してご案内する場合があります。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。

スケジュール

9:15～9:30	受付
9:30	<オリエンテーション> <ul style="list-style-type: none">・ 講師紹介・ 研修の目的と狙い、スケジュール説明
昼食 (12:00～ 13:00)	<ul style="list-style-type: none">◇ お客さま満足の考え方<ul style="list-style-type: none">➢ 企業イメージとお客さまの期待値のバランス➢ 不満足を生む「ギャップ」➢ 物理的ニーズと心理的ニーズ◇ お客さまの気持ちを読み取る<ul style="list-style-type: none">➢ 事例検討(ワーク)◇ Eメールの構成と作成のポイント<ul style="list-style-type: none">➢ 伝えたいことが伝わる文章◇ お詫びメールの作成のポイント<ul style="list-style-type: none">➢ 全体の構成➢ お詫びメールのポイント◇ 実践ワーク<ul style="list-style-type: none">➢ 事例を用いて、お客さまから届いたメールについて考える➢ 「返信メールチェック表」を活用し、お客さまの心理やニーズ、適切な応対について考える◇ まとめ<ul style="list-style-type: none">➢ 本日の研修で学んだこと、理解したことを振り返り、まとめる➢ 質疑応答
16:00	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	2023年4月14日(金) 9:30~16:00
◆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 4階 (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 参宮橋駅 徒歩 約7分 ほか
◆対 象	お客さま対応(Eメール)実務担当者 ※ 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	30名<最少催行人数 15名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します) ※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。 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(金)(お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は23,100円、未加入企業の方は30,800円 正会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、昼食代、消費税込です。
◆申込方法	研修ページ内の「お申し込み書類のダウンロード」から申込書をダウンロードしてください。 申込書にご記入の上、メール(宛先 higashi@acap.jp)に添付し、送信ください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・ お申し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。 ・ ご請求書は4月14日(金)頃より郵送いたします。4月21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。 ・ 4月13日(木)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。 ・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、5月末日までにお願いたします。 ・ 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。

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お知らせいたします。

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】

<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30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人掛けテーブルに1名とする

<その他>

- ・ 受講者、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
- ・ 受講者の方全員の来場前の検温
- ・ 会場の感染症予防措置に従う行動をとる

【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。
- ・ 37.5℃以上の発熱や風邪のような症状（咳が出る、喉が痛い等）の症状がある場合は参加をご遠慮いただきます。
- ・ マスクは、フィルター性能の高い不織布マスクを推奨しています。ご協力お願いいたします。
- ・ 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。

以上