

(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<対応管理者編>

◆日時 2023年7月5日(水) 09:30~16:00

◆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。

※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

09:15~09:30	受付
09:30	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<指導者としての心構え> ・対応管理者(指導者)としての役割を認識し、率先垂範について学びます。
	<Eメール作成のポイント> ・Eメールの基本的なマナーを再確認します。 ・実務者にわかりやすく指導するために、よい文章とは何かを理解します。 ・文章作成のポイントと、ポイントを押さえることによるメリットを理解し、伝えられるようにします。
	<お詫びメールの作成のポイント> ・お詫びメールを作成する際の、全体構成を学びます。 ・自社に否がある場合と、否がない場合のメール構成の違いを学びます。 ・お客さまからのご不満やクレームに対して「企業の代表」として謝罪が必要であるため、実務者が作成したお詫びメールをチェックするときのポイントや、お詫びの言葉とともに提示したい内容を確認します。 ・お客さまからのメールとそれに対する返信メール(お詫びメール)の事例を用いて、添削ワークを行います。
	<指導方法> ・ティーチングのポイントと留意点について確認します。 ・ティーチング指導を行う際、実務者の理解度をアップさせるポイントについて学びます。
16:00	<指導ロールプレイング> ・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。

	<p>&lt;まとめ・質疑応答&gt; &lt;閉講&gt;</p>
--	--

※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7月5日(水) 09:30~16:00
◆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:小田急線参宮橋徒歩約 7 分他
◆対 象	お客さま対応(メール)実務担当者 <窓口経験1年以上>、指導者、管理者 ※ 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し込みはご遠慮願います。
◆定 員	35名 <最少催行人数 15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	6月27日(火) 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 25,300 円、未加入企業の方は 34,100 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。</li> <li>・ご請求書は、研修開催後7月5日(水)頃より郵送いたします。</li> <li>・7月4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、8月末日までをお願いいたします。</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・対応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

2022年5月24日  
(公社)消費者関連専門家会議  
企業研修委員会

## 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】

- ・ 登壇講師、スタッフの体調管理
- ・ 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。
- ・ 令和5年3月13日以降、マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました。ただし、ACAPでは研修開催にあたり、長時間同じ空間で研修を実施することからマスクを着用した状態で受講をお願いします。
- ・ 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。ご協力をお願いいたします。
- ・ 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