

(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<応用編>

◆日時 2024年1月26日(金) 13:00~17:00

本研修は、Zoomを使用したWEB開催です。カメラ・マイク機能をオンでご参加ください。
必ずシステム要件(本案内P.3)をご確認くださいますようお願いいたします。

下記日程で接続&動作チェックを行います。詳細はお申込み後にお知らせいたします。

第1回 1月24日(水) 11時 開始 (10:55 までにログイン願います) ※30分程度

第2回 1月25日(木) 11時 開始 (10:55 までにログイン願います) ※30分程度

◎本研修は、PCの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内で公開する作業がございます。(画面共有機能)

そのための操作確認も行いますので、**両日どちらかの接続&チェックに必ずご参加願います。**

近年増えてきたEメールによるご相談、お問い合わせ。

担当者には、お客様のメール内容を正しく理解し、状況に応じた回答を適切に文章で伝える能力が求められます。この研修では、以下の習得を目的として実践ワークを中心に実施します。

- ① お問い合わせやご相談に対して、お客様のお気持ちやニーズを的確に読み取る
- ② 感情が見えない文面から読み取ったお客様のお気持ちには、どのような文章が適切か判断する
- ③ 状況に応じた問題の解決案について適切に文章を作成する

◆スケジュール

12:45~12:55	Zoom 接続 (音声と映像チェックを実施・出欠確認)
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方 本研修では、個人ワーク、グループディスカッションを行います。
	<お詫びメールのストーリーライン> お詫びメールに必要な要素や、ストーリーラインについて確認します。
	<共感フレーズを考える> お客様のメールから共感が必要な文について、共感フレーズを考えます。
	<お詫びメールに必要な丁寧な表現> お詫びメールを作成する際の、ビジネスシーンとしてふさわしい表現について考えます。
	17:00
	<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	2024年1月26日(金) 13:00~17:00 ※12:45から12:55の間にZoomに接続してください。出欠確認をいたします。
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom 会議」を使用いたします
◆対 象	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	1月12日(金) ※定員になり次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円 会員の関連企業は未加入企業扱い。 ※受講料は資料代、消費税込みです。
◆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"> ・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。 ・接続&動作チェックに参加され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、不参加の方への返金はいりませんのでご注意ください。 ・申込受付後に受講のご案内とご受講確認チェックシート等をメール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。 ・テキストは1月19日に郵送でお送りします。 ・請求書は1月26日以降に郵送いたします。2月2日まで請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所(TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。 ・受講料のお振込は2月末日までをお願いいたします。 ・キャンセル料につきましては、1月19日(テキスト郵送日)~1月24日は資料代として2,000円、1月25日以降は受講料全額を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

講師紹介

中尾 知子 (なかお ともこ) 株式会社セゾンパーソナルプラス 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、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講義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/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)
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>