

(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 2024年7月23日(火) 10:00~16:30

◆会場 TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール

※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。

◆スケジュール

09:45~10:00	受付
10:00~	<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。
	<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。
	<まとめ・質疑応答>
16:30	<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7月23日(火) 10:00~16:30
◆会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階)
◆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 ※ 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	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	7月12日(金) お申し込み順、定員に達し次第締め切り
◆受 講 料 (税込み)	正会員および正会員の所属企業社員は 25,300 円、未加入企業の方は 34,100 円 (正会員の関連企業は未加入企業扱い。)
◆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">・昼食時にお弁当とお茶をご用意しています。・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、7月23日(火)頃よりお送りします。8月2日までに届かない場合は ACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。・7月22日(月)以降キャンセルされた方は受講料を申し受けますので、ご承知おきください。・本研修の受講料のお振込は、9月末日までをお願いいたします。・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) 株式会社セゾンパーソナルプラス 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