

Eメール文書作成研修<実務者編>

お客さま対応部門の実務担当者を対象に、Eメール作成の基本、ニーズを読み取りメールに落とし込む方法などを、講義と実践ワークを通じて、セゾンパーソナルプラスの担当講師が解説します。この研修では、以下の習得を目的として実施します。

1. Eメール対応と電話対応の違い、それぞれのメリット・デメリットを理解する
2. お客さまのニーズや心情を、Eメールから読み取る力を身に付ける
3. お客さまの心情に配慮した、Eメール作成のポイントを学ぶ

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。

※ 1グループ 3~4名でグループディスカッションを行います。ご承知おきください。

【講師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 石井 ふじみ 講師

※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2025年4月23日(水)

10:00~16:30

国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟401

(東京都渋谷区代々木神園町 3-1)

交通 小田急線 参宮橋駅より徒歩7分

地下鉄千代田線 代々木公園駅より徒歩10分

対象

お客さま対応部門の実務担当者

※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し込みはご遠慮ください。

受講料

(税込み)

25,300円:正会員および正会員の所属企業社員

34,100円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締切日

4月14日(月)

※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

4月22日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食をご用意しております。

問い合わせ先

ACAP事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右のQRコード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00	<p><オリエンテーション></p> <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
<p>昼食 (12:00~ 13:00)</p>	<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、適切な対応について考える ◇ 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
16:30	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。

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・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