

Eメール文書作成研修<対応管理者編>

お客さま対応部門の経験1年以上の実務担当者、指導者、管理者を対象に、Eメール作成の基本の再確認し、正しい知識を身に付けて実務者に効果的に指導できるよう、講義とロールプレイングを通じて、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. 対応管理者として指導できるように、Eメール作成の基本を再確認する
2. Eメール作成・添削のワークを通じて、知識・スキルの体得を図る
3. 実務者に指導する際のポイントを学び、ロールプレイングを通して体得を図る

【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7月8日(火) 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経験1年以上の実務担当者、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

6月27日(金)

※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

7月7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

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。

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にて実施している、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