公益社団法人 消費者関連専門家会議 ACAP

西日本

【WEB研修】CX向上!メール対応研修
＜クレーム対応実践編＞

あなたのメール対応は丁寧なお詫びだけに終わっていませんか。お客様を感動させる手法も習得して、よりスキルアップを目指しませんか。セゾンパーソナルプラスの担当講師が解説します。

本研修は以下の習得を目的として実施します。
① CS と CX の違いについて理解する
② クレームに必要な共感や丁寧なお詫びのフレーズを考え、返信メールで活用できるようになる。
＊パソコンでメール文などを作成し、グループ共有しながら学ぶ実践研修です。視聴のみのご参加はできませんので、ご承知おきください。

＜開催日・場所＞

2026年1月28日(水) 10:00～17:00	WEB参加 ： リモート会議システム Zoom を使用します。 Zoom 配信元は㈱セゾンパーソナルプラスとなります。

対　象	お客様対応(E メール)実務担当者＜実務経験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	20名 ＜最少催行人数 8 名＞ ※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1 週間前までにご連絡します。
締 切 日	1月14日(水) ※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	・ 資料発送後のキャンセルにつきましては、資料代として2, 000円を申し受けます。 ・ 上記に関わらず、1月27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。 ・ 研修当日、参加者側の環境に起因する問題が発生した場合、当会での責任は負いかねます。 あらかじめご了承ください。
特記事項	カメラは ON にし、発言できる状況でご参加をお願いします。 それができない場合には、参加をお断りする場合がございます。
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

9:45～9:55	受付(Zoom 接続・カメラ・音声・出欠確認)
10:00～	＜オリエンテーション＞ ・ 研修の進め方 ・ 講師、受講者自己紹介
	＜CS と CX の違い＞ ・ CS とは ・ CX とは ・ CX とロイヤリティ
	＜お詫びメールのストーリーライン＞ ・ 基本のストーリーライン ・ 自社に非がない場合のストーリーライン
	＜共感フレーズを考える＞ ・ ＜ワーク＞ メールの分析 ・ 返信メールを確認する
	＜お詫びメールに必要な丁寧な表現＞ ・ お詫びフレーズのポイント ・ ＜ワーク＞ お詫びポイントと丁寧な表現 ・ ＜ワーク＞ 返信メールを作成する ・ 返信メールのチェック
～17:00	＜まとめ＞ ・質疑応答 ・本日のまとめ

※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

中尾 知子　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・団体に講演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、クレーム応対、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。