

【WEB研修】

WEB

# プロが実践！メール作成研修＜基礎編＞

～脱定型文 お客様の気持ちに寄り添う力を養う～

お客様対応部門では今やメール対応は主流となっています。しかし、いざ担当となっても「必要な情報がうまくまとまらない」「同じ言葉の繰り返しになってしまう」「端的なやり取りでお詫びの気持ちをうまく伝えられない」など、お悩みも多いのではないのでしょうか。そんな担当者のお悩みを解決します。本研修では、お客様へ向けたメール作成の基礎を、事例やワークを通じて学びます。明日の業務に即活かせる研修です。

本研修は以下の習得を目的として実施します。

- ① クレームと企業のイメージの関係性や、クレームにおけるプロセスを理解する
  - ② お客様からの要望に沿った返信メールが作成できるようになる
  - ③ 必要なスキルごとにミニワークやグループワークを実施し、学んだスキルを体得する
- \*グループワークを行いますので、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 主席講師 中尾 知子 氏

\*講師紹介は次ページをご覧ください。

## <開催日・場所>

2026年6月25日(木)

13:00～17:00

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(株)セゾンパーソナルプラスとなります。

## 対象

新任者およびメール対応の基礎を学び直したい方

※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)

19,700円：正会員および正会員の所属企業社員

28,300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 10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

6月15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

・6月24日(水)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。

## 特記事項

・カメラはONにし、発言できる状況でのご参加を必須とします。

・研修資料はご連絡いただいたメールアドレス宛にPDFファイルで送付いたします。

必要に応じ印刷をして、研修にご参加ください。

・研修資料送付後のキャンセルは、資料代として2,000円申し受けます。

## 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

|             |  |
|-------------|--|
| 12:45~13:00 | 受付   |
| 13:00       | <オリエンテーション><br>・ 研修の進め方      ・ 講師、受講者自己紹介  |
|             | <お客様の満足の考え方><br>・ 企業イメージとクレーム量のバランス      ・ 物理的ニーズと心理的ニーズ<br>・ 返信メールに対する顧客の不满   |
|             | <お客様の気持ちを読み取る><br>・ 《ワーク》 お客様からのメールを分解する<br>メールを分解して分析する      メール分解の共有   |
|             | <メールの構成と作成のポイント><br>・ お詫びメールの基本ストーリー      ・ お詫びメールのポイント<br>・ 《ワーク》 お詫びメールを修正する → メール修正の共有<br>・ メール全体の構成      ・ eメールでのマナー<br>・ 言いたいことが伝わる文章 |
|             | <実践ワーク><br>・ 事例に沿った返信メールの作成<br>・ 発表 → 講師よりフィードバック  |
| ~17:00      | <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



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。