

【WEB】メール作成研修(基礎編) 報告

- ◆ 日 時 2026年 6 月 25 日(木) 13:00 ～ 17:00
- ◆ 参加人数 19 名
- ◆ 場 所 ビデオ会議ツール「ZOOM 会議」

講 師	中尾 知子氏（株式会社セゾンパーソナルプラス 講師）
内 容	・オリエンテーション ・お客さまの満足の考え方 ・お客さまの気持ちを読み取る ・メールの構成と作成のポイント ・実践ワーク

参加者の声（アンケートからの抜粋）
【講義】 ・スピードなどお話の仕方がとても聞き取りやすい。要点を繰り返していただいたり、事前の説明をいただいたりと丁寧でわかりやすかったです。 ・いろいろなパターンの設問がありました。また、皆さんの「私ならこう考える」みたいな考えをお聞きして、とても参考になり自分自身で生かせると感じました。 【ワーク】 ・グループワークが何回もあり、自分の足りない点やこれからもっとこうしようと思えたことが良かったです。 ・ワークでは他企業の参加者と意見交換を行う機会があり、普段とは異なる視点や考え方に触れることができたため、大変有意義でした。 ・現状のメール対応では定型文を用い、内容に応じて修正を行うことが中心ですが、今回の研修を通じて、メールを一から構成・作成するための考え方やスキルを学ぶことができ大変満足しております。

所 感
本研修は、お客さまからのメールの内容を正しく理解し、状況に応じた適切な回答を文章で伝える力の習得を目的とする研修である。一方的な講義形式ではなく、実践的なワークや他社・異業種のお客さま対応部門の方々との意見交換を取り入れることで、多様な視点や対応方法に触れる機会となり、受講者にとって実践的で学びの多い研修になったと感じた。また、オンライン研修のため、Web ツールの操作に戸惑う受講者も見られたが、グループで協力しながら課題に取り組む姿が印象的であった。 なお、ACAP では、充実した集合研修も用意している。ぜひ、受講しやすい形式を選んで活用いただきたい。

企業研修委員会

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)