

【WEB】メール作成研修(応用編) 報告

- ◆ 日 時 2026年 7 月 28 日(火) 10:00 ～ 17:00
- ◆ 参加人数 18 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 ・CS と CX の違い ・お詫びメールのストーリーライン ・共感フレーズを考える ・お詫びメールに必要な丁寧な表現

参加者の声（アンケートからの抜粋）

【講義】

- ・先生のお話がとても具体的で分かりやすく、講義の内容をしっかりと学ばせていただきました。
- ・CS・CX の復習ができ、それに伴った対応の必要性和自分が思っていたことのすり合わせが出来た。
- ・テキストが分かりやすくまとまっており、フレーズ集も参考になりました。

【ワーク】

- ・普段関わることができない他社の同業の方と一緒にワークできたことがよい経験でした。
- ・他社様のお話やメール作成テクニックも大変参考になりました。

【全体】

- ・テキストから学ぶだけではなく、実際にメール作成を行ったり、他社の方針やフレーズを聞くことができ印象に残りました。
- ・長時間研修にも関わらず、疲れも眠気も感じませんでした。適度なワークと、午前中も挙手からの回答を求められることもあり、終始集中できました。

所 感

本研修は、CX（顧客体験）向上の観点から、お客様からのメールの内容を正しく理解し、状況に応じた回答を適切に文章で伝える能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。

先に実施したメール作成研修（基礎編）よりも更に CX を意識したメール作成を行う研修とあって、ワークでは受講者が時間ギリギリまで意見交換をしているのが印象的であった。

アンケートでは上記のほかに、「もっと意見交換や雑談をしたかった」というご意見をいただいた。ACAP では、充実した集合研修も用意している。ぜひ、対面での研修にも参加し、受講者同志の学びの機会として活用いただきたい。

企業研修委員会

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)