

お客様満足研究会の
会員でなくても、
どなたでも参加可能！！

【オンラインセミナー】 クレーム対応 返信メール作成 実践講座

～ 増加傾向にあるメールでのクレーム申し出に対して、
的確な返信メールで早期解決 ～

大好評のEメール研修。
お客様満足研究会では3年ぶりの開催です。
メールでのクレーム対応に必要な、
簡単なメール文に隠されたお客様の本心や困りごとを読みとる読解力と
文書作成力の両方を学びます。
メール対応を長引かせないため、難クレームに変貌させないため、
Eメール対応力を磨いてください。

【以前のセミナー参加者の声】

テンポよくわかりやすいセミナーでした。中尾先生のセミナー、もっともって受けたいと思いました。ありがとうございました。

メールの対応はできているつもりでしたが、メールのストーリーなど、改めて可視化することにより気づきがありました。

講師の話を聴くだけのセミナーではなく、グループでディスカッションしながらのセミナーでしたのでとても楽しく、また他の方の意見も聞くこともでき、大変勉強になりました。

メール対応を現在行っていますが、お客様の感情の読み取ることの大切さを改めて実感しました。

電話もメールも、お客様の気持ちが大変だとわかりました。

ZOOM参加であっても、他の企業のみなさんと相談しながらメール作成する経験はいろいろな刺激を受けました。

短いメールの中に、お客様の「感情」「要望」が存在するということに気づかされました。

自分たちで考えグループで一つの文面にするので、自分の中でまとめた文章をグループで確認し、いいアイデアを学べた。

1文ずつ事実・感情・要望に分けてお客様の気持ちを読み取るという方法は大変参考となりました。

他社の皆様の言葉の言い回しなど大変参考になりました。社内に持ち帰り共有させていただきます。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2025年11月26日（水）午後1時～5時
（受付：12時45分から）

■場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
開催の3日前までに、オンラインミーティングの
URL、ミーティングID、パスコードをご連絡いたします。

■内 容 ～電話対応基礎講座～
1. クレームにおけるEメール対応と電話対応の違い
2. お客様の気持ちをメール文面から読み取る
3. お詫びメールのストーリーライン
4. 共感フレーズとお詫びフレーズ
5. お詫びメール作成のポイント
6. メール作成の実践トレーニング

■講 師 中尾知子氏（株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師）
【プロフィール】



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の主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、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は定評がある。

■参 加 費 会員 15,000円 非会員 20,000円
＊お申込み締め切り後に請求書をお送りします。
請求書到着後にお振り込みください。

■対 象 者 お客様相談部門従事者（経験年数は問いません）
※メールによる苦情・問合せの対応担当者のみならず、
メール対応に苦慮するお客様相談センターのスーパーバイザーや管理者
の方々にもおすすめです。

■募 集 人 員 20人（参加申込みが10名未満のときには
中止となる場合がございます。）

■申込み締切 2025年11月19日（水）

■申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。

●お申し込みフォーム

「[セミナー参加の申し込み](#)」

上のリンクをクリックして

必要項目を入力して送信してください。

■事前接続確認 当日の安定した接続のための事前の接続確認テストを実施します。
これまで、Zoomミーティングによるセミナーなどに
参加したことがない方は、どちらか可能な日に
必ず参加してください。

(お申込みの際に参加できる日時をお選びください)

どちらの日も11時までにログインしてください。

10時45分～ ログイン受付開始

●11月20日(木) 午前11時開始(20分程度)

【OM研】事前接続確認1(セミナー参加者用)

[事前接続確認1に参加する](#)

ミーティングID: 810 6475 1297

パスコード : 129819

●11月21日(金) 午前11時開始(20分程度)

【OM研】事前接続確認2(セミナー参加者用)

[事前接続確認2に参加する](#)

ミーティングID: 898 7534 0894

パスコード : 417494

■問合せ先 お客様満足研究会(OM研)事務局
電話: 080-2488-7349
メールアドレス: omken.jimukyoku@gmail.com
seminar01@omken.org (セミナー担当)

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は
参加費を頂戴いたします。
セミナー4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。