

クレーム対応 Eメールセミナー
「基礎から応用まで 返信メール作成講座」

オンラインセミナー

毎回好評のEメール作成セミナーです。
今回は、基礎から応用までを1日で学びます。
お客様からのメールでの相談・クレームが増える傾向が続き、返信メールでの
クレーム応対も重要度が増してきています。
お客様の気持ちに沿った返信メールを作成できるようになることを目的に、お
客様からのメールの文面以外の心情の読み取りからお客様の気持ちに寄り
添った返信メール作成を学びます。
メール対応を長引かせないために、また難クレームに変貌させないために、E
メール対応力を身につけてください。

【これまでのセミナー（基礎編）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、もっともっと受けたい
と思いました。ありがとうございました。

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。

グループワークでもいろいろ
な意見、考え方、見方など知
ることができ、今後の業務に活
かしたいと思いました。

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。

講師の話を聞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。

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。

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。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2022年9月28日（水）午前10時00分～午後5時00分
(受付：9時45分から)

お昼休憩 午後0時～午後1時
(各自、昼食を済ませてください)

■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を
ご連絡いたします。
また、当日の安定した接続のための
事前の接続確認テストも実施します。

■内容 基礎から応用まで 返信メール作成講座
1. クレームにおけるEメール応対と電話応対の違い
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

■参加費 会員 18,500円 非会員 23,500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）。
※返信メールのチェックをする管理者、
返信メール作成の社内研修を担当するスーパーバイザーにもおすすめ
初めて返信メール作成のセミナーを受ける方も大歓迎です

■募集人員 24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。）

■講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾知子氏
【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JBMコンサルタント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は定評がある。

■申込み締切 2022年9月21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
テスト Zoom ミーティングによるセミナー・会議に初めて参加する方、
参加に慣れていない方、Zoom の画面共有を利用したことがない方は、
当日使用予定の機器・参加予定の場所から
ぜひご参加ください。

※事前接続テスト日程

（お申込みの際にご都合の良い日時をお選びください）

9月21日（水）午前11時開始（20分程度）

9月22日（木）午前11時開始（20分程度）

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

■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
jimukyoku01@omken.org
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します。