

クレーム対応
返信メール作成 基礎講座

オンラインセミナー

「Eメールで返信するときのクレーム対応方法」

大好評のEメール研修の基礎講座。

メールでのクレーム対応に必要な、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メール対応力を磨いてください。

コロナ禍の中、多くの企業が在宅勤務を継続している状況で、お客様対応もメールでの受付に限定している企業もあるようです。また、通常の電話・メールでの受付をしている企業でもメールの比率が多くなっているところが多いようで、メール対応を担当する皆様は難しさを感じ、悩みを持っていらっしゃるようです。

メールでの申し出・問合せに文面どおりに回答しても解決にならないことも多くの方が経験しています。メールでの申し出をクレームに発展させないためには、簡単な文章の裏に書かれている本音を読み取り、お客様に誤解されない的確な返信が必要です。

このセミナーでEメールの読解力・分析力とメール文書作成力をマスターしてください。

【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、もっともっと受けたいと思いました。ありがとうございました。

講師の話をお聴き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。

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。

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。

電話もメールも、お客様の気持ちが大事だとわかりました。

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。

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。

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 2021年7月21日（水）午後1時00分～午後5時00分
（受付：12時45分から）

※事前接続テスト日程

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。

7月15日（木）午前11時開始（20分程度）

7月16日（金）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

■場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
セミナー当日ならびに事前接続テストの
オンラインミーティングアドレスは
申込締め切り後に参加者の皆さまに直接ご案内いたします。

■内 容 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方法
3. お詫びメール作成での留意点
4. メール作成の実践トレーニング

■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 12,000円 非会員 17,000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 電話対応従事者（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にもおすすめです。

■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。）

■ 申込み締切 2021年7月12日（月）

■ 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。

■ 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いたします。

【予告】

クレーム対応

返信メール作成向上講座【応用編】

「メールによるクレームの返信方法」

Eメール作成講座の応用編です。

メールでのクレーム対応に必要な、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、メール作成のポイントを学びます。

基礎編と合わせて、参加をご検討ください。

●日時（予定） 11月17日（水） 13:00～17:00

●会場 オンラインセミナー

●講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏