

【オンラインセミナー】

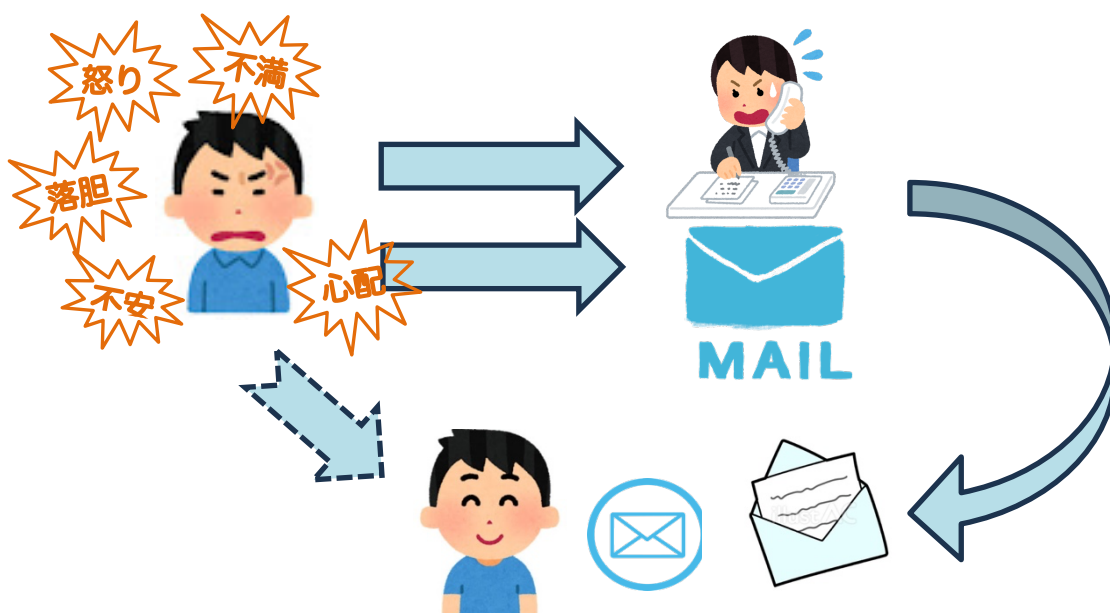
お客様満足研究会の会員でなくても、
どなたでも参加可能！！

クレーム対応 文書作成講座
お客様の信頼につながる文書作成術を学ぶ

～ 電話対応だけでは収束できないときの文書作成法と
生成AI活用による文書作成の課題と留意点 ～

クレーム対応では、電話対応だけで収束できない場合にたびたび出会います。そんな時、お客様に文書で連絡、回答をする場面が多くあります。このセミナーではクレーム対応での文書作成のポイントを学びます。また最近利用が増えつつある生成AIによる作成文書。すでに多くの企業で活用されているようですが、生成AIによる文書作成の課題や留意点についても一緒に考えます。単なる事務連絡のような文書ではなく、お客様の心情を受け止めた文書をどう作るのか、お客様から信頼につながる文書作成を、具体例による文書作成演習で学んでください。

お客様の心情を受け止めた文書で、
お客様からの信頼につながる苦情対応へ！！



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2026年9月2日（木）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 クレーム対応 文書作成講座
お客様の信頼につながる文書作成術を学ぶ
1. クレーム対応での手紙文とEメール文との共通点と相違点
2. クレーム対応の標準的な手紙分の作成
3. お客様視点での文書作成のポイント
4. 生成AIによる文書作成の課題と留意点
5. 文書作成演習
- 講 師 お客様満足研究会 世話人
- 参 加 費 会員 15,000円 非会員 20,000円
*お客様満足研究会の指定口座にお振り込みください。
申し込み締め切り前後に、事務局から請求書をお送りします。
- 対 象 者 お客様対応従事者
一次応対でお客様へのお詫び文書の作成を担当する皆さま、
Eメールの申し出の返信メールを作成する担当者の皆さま
お詫びの手紙や返信メールの最終チェックをする管理者の皆さまなど
お客様との文書連絡を担当する方々にオススメのセミナーです。
- 募 集 人 員 20人
（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 2026年8月26日（水）
- 申込み方法 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。
当会ホームページの[トップページ](#)のセミナー案内からも
お申し込みできます。
- 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。
セミナー当日の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。

■事前接続確認 当日の安定した接続のため、
またZ o o mでのグループ討議・文書の共有などの手順の説明のため、
事前の接続確認テストを実施します。
これまで、Z o o m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、Z o o mの操作に不慣れな方は
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

●8月28日(金) 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: 854 9855 7782

パスコード : 389070

●8月31日(月) 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: 892 2597 7799

パスコード : 038004