

## お客様満足研究会（OM研究会）

第50回セミナー レポート	
開催日時	2014年9月17日（水） 午前9時15分～午後3時
場 所	大阪薬業年金会館
セミナータイトル	スキルアップ研修 『クレーム対応メール作成のポイント』 ～Eメール対応の落とし穴！あなたも例外ではありません～
講 師	中尾 知子氏 株式会社JBMコンサルタント専任部長講師
参加人数	16名（会員企業15名、非会員企業1名）
セ ミ ナ ー 内 容	<p>『クレーム対応メール作成のポイント』について研修を行った。</p> <p>&lt;概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス文書とは</li> <li>・クレームにおけるEメール対応と電話対応の違い</li> <li>・お客様の気持ちを読み取る方法</li> <li>・お詫びメール作成での留意点</li> <li>・実践ワーク</li> </ul> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p><b>中尾講師によるオリエンテーション</b></p> <p>これからの研修の進め方など ..</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>



熱心な受講者の方々と、  
指導される中尾講師



回答例を作成するための意見交換



事例に基づき問題点などを話し合う



### アシスタントや受講者

左の写真後ろは、講師のアシスタントの金井氏、手前は同じく中嶋氏

右の写真は、受講者と講師のツーショット。(もちろん研修終了後です)

参加者  
コメント

受講者からの声(抜粋)

\*今までなんとなく書いていたので、とても勉強になった。

\*ポイントを教わり助かりました。

\*相手によりそう大切さを痛感しました。

\*大変明快でわかりやすく、頭にすーと入ってきました。

\*具体的なアドバイスがあり、ありがたかったです。

\*自分の思ってた疑問に答えてもらえて大変ありがたかった。

\*たくさんの事例、文章表現など話し言葉とは違った書き言葉、手紙とはまた違う表現を学べた。

など

報告者

今回は、従来と異なり、午前から昼食をはさんでの研修。

参加された方々からは、いつもの通勤時間と変わらないとご理解を頂いた。

遠距離の会員の方には、出てこれにくかったのでは、・・・。

世話人