

# 『顧客体験価値向上に貢献する Eメールの書き方講座 ～Eメールの特性をふまえた体験ワーク型研修～』

開催日時 : 2024年7月18日(木) 10:00～17:00

方 法 : オンライン研修(Zoomミーティングを使用)

情報インフラの進化と共に、お客様への自己解決ツールが数多く提供され、Eメールは、過去よりいっそう特別な困りごとや個別の事情を背景とするものが多くなっています。特別な状況下のお客様体験は、その後の行動の重要な分岐点になり、Eメール対応は、お客様に選んでいただけるのか、離脱されるのかをも左右します。

この講座では、顧客体験価値向上に貢献するEメールのあり方を、電話やチャットとの比較も交えながら効果的に学びます。作成ポイント・作成手順・チェックのエッセンスを学び、お客様の立場で感じ、作成とチェックを体験します。対応者・管理者双方が現場で即実践できる内容を、一緒に学びましょう。

## ■この講座を受講すると・・・

- ① 電話やチャットとの比較によって、Eメールの特性を踏まえた対応スキル/チェックスキルを効率よく学ぶことができます。他チャネルからEメールへのスキル移行やマルチスキル化にも役立ちます。
- ② お客様の立場を考えるセッションを含めた体験ワークによって、動機付けをもってエッセンスを習得することができます。
- ③ 1回完結型のEメール作成スキルは、メール業務の効率化に役立ちます。
- ④ Eメール対応者、モニタリング担当者、研修担当者それぞれの実務に役立ちます。

## ■受講対象者

- ・Eメール対応に従事する方、これから従事する方
- ・Eメール対応の品質管理者(モニタリング/フィードバック担当者等)
- ・Eメール対応の研修担当者
- ・Eメール対応の管理者 など

### Eメールの書き方講座(オンライン開催) 受講申込書 (申込先e-mail:ccaj-school@ccaj.or.jp)

会社名				□会員 □一般
責任者			部署・役職	
貴社住所 (ご請求先)	〒			
資料送付先	〒 □同上の場合はチェック			
T E L			E-mail	
受講者/フリガナ			部署・役職 / E-mail	
			部署・役職	
			E-mail	
Zoomアプリ	使用する □	使用しない □	接続テスト	希望する □ 希望しない □
			部署・役職	
			E-mail	
Zoomアプリ	使用する □	使用しない □	接続テスト	希望する □ 希望しない □

◎ お申し込みは可能な限り、2024年7月8日(月)までにお願ひ申し上げます。

※ご記入いただいた情報をもとに、受講者一覧を作成します。なお、受講者一覧は講師及び全受講者に配布します。

※今後、当協会から各種ご案内をお送りする場合がございます。

【一般社団法人日本コールセンター協会】

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町35 アヤマビルディング 2 4F

TEL(03)5289-8891 FAX(03)5289-8892

URL <https://ccaj.or.jp/ccaj-school/> MAIL [ccaj-school@ccaj.or.jp](mailto:ccaj-school@ccaj.or.jp)

## 講師

(株)Value of Life 代表取締役社長

数矢 英子氏

コンサルティング会社ラボセンターにて電話応対業務、SV、マネージャーを経験。

2000年大手不動産デベロッパー入社。内製コールセンター立上げからマネジメントに従事する。2005年株式会社プロシード入社。クオリティを専門とする事業を立上げ、シニアクオリティコンサルタントとして、品質評価を切り口とした課題の可視化と改善支援を提供。複数業界、多くのクライアントの成果目標達成に貢献する。

2022年4月より現職。「個の輝き・企業の成長・選ばれる品質」をモットーにCX改善支援、人材開発支援を行っている。

## 受講料

CCAJ会員 : 20,790円 (消費税込み) / 1名

一般 : 29,700円 (消費税込み) / 1名

※オンライン研修特別価格

## 申込方法

①WEBサイト

([http://ccaj.or.jp/ccaj\\_school/index.html](http://ccaj.or.jp/ccaj_school/index.html))

②FAX(表面の受講申込書に必要事項記入)

※キャンセルの場合は**2024年7月8日(月)**までにご連絡下さい。それ以降はお受け致しかねます。

## 定員

25名(定員になり次第締め切らせていただきます)

※申込が12名に満たない場合は、中止とすることがあります。お申込はお早めをお願いいたします。

## 支払方法

請求書による銀行振込方式。請求書は講座の開催確定後に送付いたします。

## タイムテーブル <Eメールの書き方講座>

時間	内容
10:00	<b>1. オリエンテーション 自己紹介</b> <b>2. 様々な顧客接点/メールの特性/電話・チャットの違い/メール対応への期待 (1回完結の期待)/昨今のメール傾向</b> <b>3. メールでお客さまを理解する(講義内ミニ演習あり)</b> <b>4. メールの基本マナーと顧客体験価値向上につなげるポイント</b> <b>5. クレームメール対応ポイント</b>
12:00	昼食
13:00	<b>6. ポイント振り返りとチェック</b> <b>7. メール事例の添削グループワーク</b> ※添削ディスカッション+補正+発表 <b>8. メール返信文作成グループワーク</b> ※返信文作成+発表 <b>9. 振り返りとまとめ</b> <b>10. 質疑応答 気付きの共有</b>
17:00	終了

【CCAJスクール オンライン研修について】 ※Web会議ツールは「Zoom」を使用いたします。

### ●事前準備いただくモノ・コト

・インターネット環境(必須)、パソコンは1人1台(必須)、PC内蔵カメラまたは外付けカメラ(必須)

※受講の際は必ず**カメラはON**の状態でご受講ください

・イヤホンまたはヘッドセット(必須)

・Zoomアプリのダウンロードを推奨

※<https://zoom.us/download> ダウンロードはこちらのURLからできます。

※(Zoomはアプリ・ブラウザのどちらも使用可、機能やディスカッションのしやすさ等から「Zoomアプリ」を推奨)

・通信環境の安定性から、ルーター・モデムから**有線のLANケーブルを引いての受講**を推奨

### ●受講環境

・受講する際は話しても周りに迷惑のかからない場所(**個室・会議室**)や**静かな場所**からの受講をお願いいたします。

・同一企業から複数名ご参加の際は、ハウリング防止のため、必ず間隔を空けて受講ください。

※各参加者別の場所からの受講を推奨

※Zoomのブレイクアウトセッション機能を用いたディスカッションの際、参加者同士が近いと、PCから他の人の音声を拾ってしまうため、発言が聞き取りにくくなりますので、ご配慮ください。

### ●その他

・研修で使用するテキストは事前に送付いたします。

・事前に受講環境の確認のため、希望者には『接続テスト』を行いますので、研修当日は安心して受講いただけます。

・研修当日は、終日サポート役が待機しているため、回線が途切れるトラブルにも対応いたします。