

お客様へのお詫びの手紙、 メールの書き方

～お客様からのクレームに対して、感情を害さずに、
適切で迅速な解決に導く手紙・eメールの文章表現を磨く～

開催日：2017年1月24日（火）10：00～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階会議室 東京都千代田区六番町6 Tel(03)5210-2561

《プログラム》

I. クレーム対応ライティングの基本

1. クレーム対応の基本手順とポイント

- 1)クレーム対応の基本手順
- 2)二次クレームを引き起こさない一次対応
- 3)迅速な対応
- 4)適切な対応(クレームの分類と相応の対応)
- 5)要件への対応と感情への対応

2. クレームの分類と対応法

- 1)苦情とクレームの違い
- 2)質問形式を借りたクレーム表明に対する「回答」
- 3)こちらに非がない場合の「弁明」
- 4)こちらに非はあるが、因果関係がない場合の「弁明」
- 5)こちらに非がある場合の「謝罪」
- 6)不当要求に対する「反駁」

3. 文章によるクレーム対応の基本

- 1)主張と感情の読み取り方
 - ・事実と結果及び因果関係
 - ・感情表現の強度
 - ・要求の内容と妥当性
- 2)ビジネスレターのマナーと形式
- 3)クレーム対応文章表現の基本
- 4)メールの特性と対応のポイント

II. クレーム対応ライティングの実践

1. 読解力演習

- 1)主張の読み取り方
- 2)感情の読み取り方

2. 文章表現基礎

- 1)正確でわかりやすい表現
- 2)文章によるペーシング
 - ・確認、質問
 - ・進め方・解決策を提示する
 - ・相手の文章を引用、要約する
 - ・共感的理解の表現
 - ・了承・合意を促す
- 3)文章によるリーディング

3. 書面によるクレーム対応実践 (基本書式と表現のポイント)

- 1)回答文の書き方
- 2)弁明書の書き方(こちらに非がない場合)
- 3)弁明書の書き方(こちらに非はあるが、因果関係がない場合)
- 4)謝罪文の書き方
- 5)反駁文の書き方

4. メールライティングのポイント

- 1)メールの基本書式と表現
- 2)見やすい文面の作り方

～質疑応答～

12:00～13:00 は昼食休憩（お弁当はご用意いたします。）

◆価格：企業正会員：2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき10,800円）

（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき34,560円（税込み、本体32,000円）<テキスト、昼食、コーヒー付>



■講師 馬場 成一 (株)プロフェッショナルアカデミー 開発担当取締役

1977年 早稲田大学第一文学部卒業。
1989年 東京商科学院ビジネス教育研究所 教育開発部長。
1995年 教育マネジメント社 人事教育担当取締役。
1998年 株式会社パソナソフト 取締役人材開発部長。
1999年 ITプロフェッショナルスクール 事務局長 を経て、
2001年 株式会社プロフェッショナルアカデミー 教育開発担当取締役。
2003年 株式会社エフピー研究所 教育事業担当取締役。
IT人材育成事業者協議会(ITTVC) 公認コースディレクター

《研修のポイント》

お客様からは、様々なお問い合わせ、苦情、クレームが、電話、手紙、最近ではメールなど多様な手段で寄せられます。お電話で応えられるものは、電話で一次対応できますが、手紙、メール等によるものに対しては文章でお答えしなければなりません。また、電話で対応したものも改めてお手紙を差し上げる場合も少なからずございます。こうした場合に担当者の文章力、常識力が問われます。とくにクレームの場合は、相手が感情的になっている場合もあり、クレームの内容、相手の年齢、立場等を考慮して書き分けるテクニックも必要です。

今回の全日研修セミナーでは、受け取ったクレーム文章の読解力を含めて、クレームに対するお返事の手紙、eメール等の文章のライティング技術を研修いたします。

講師には、多くの企業、組織の研修に実績のある(株)プロフェッショナルアカデミーの馬場成一氏に、その基本から実践までを事例を挙げて実務的な研修をお願い致しました。

このセミナーは、CS研究フォーラムの1月例会として開催するものです。余席が見込まれますので会員外の皆様にもご案内し、スポット参加を受け付けます。ただし、会員優先となりますので、満員の際はお断りすることもございます。その際はすぐにメールでお知らせいたしますので、ご了承ください。

■ **CS研究フォーラム**は、お客様相談室、営業などをはじめとする企業の顧客対応担当者のための、クレーム対応の関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会(年8回)と全日の実習による実務研修(年4回)計12回を開催いたしております。

◆ 詳しくは <http://cs.k-forum.info/kaiinboshu.html> をご参照下さい。

◆ **申込み方法**：下記いずれかの方法でお申込みください。

①下の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-5210-2560)へまたはご郵送ください。

②インターネットからのお申込みは、CS研究フォーラム Webサイト <http://cs.k-forum.info> から申込ページ

<http://cs.k-forum.info/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送信し、請求書等を郵送いたします。

◎開催3日前以降及びご入金後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。



開催場所: 勝永六番町ビル 1階 会議室
東京都千代田区六番町6



CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜 1-58-10

TEL090-2566-9320 FAX03-3425-0766

e-mail: cs@k-forum.info URL: <http://cs.k-forum.info>

◆ **CS研究フォーラム** 2017/1月例会「お客さまへのお詫びの手紙、メールの書き方」にスポット参加を申し込みます。

会社(組織)名		
部署 / 役職	①	②
参加者名	①	②
連絡先(会社住所)	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766