

メール対応力向上研修

～メール対応における読解力と文章構成力を強化する～

対象者：全職員

1. メール対応力強化の効果とポイント

- 文章力を強化し正確で配慮のあるメール作成力が向上します
- 返信時のメール文の読解力と、説明責任のポイントが習得できます
- メール作成の効率化と標準化により組織としてのデジタルコミュニケーションの底上げができます

メール対応力向上のポイント

1. 文章力

正確で誤解を与えない文章

感じよく配慮のある文章

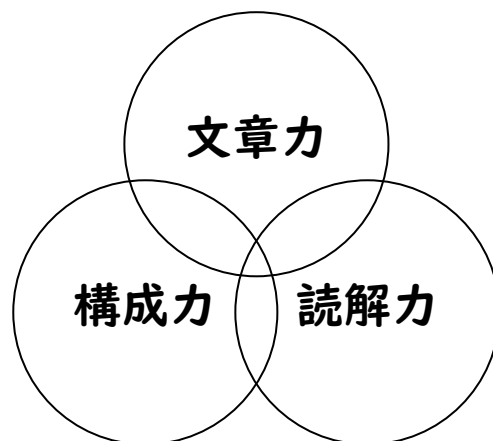
2. 構成力

メールの基本構成を踏まえた書き方の習得

説明責任のプロセスを押さえる

3. 読解力

送信者の意図を読み解き、感情の問題と事実の問題を整理する



2. 研修の特徴

1. メールを「読み解く」力を強化

書き手の感情が分かりづらいメールの特徴を把握したうえで分析する力を向上
クレームメールでは、「感情の問題」と「事実の問題」を整理する力を強化

2. 正しく・感じよく伝える文章力・構成力を強化

語彙を増やし、場面ごとに文章を使い分ける力を醸成
「説明責任」を果たす構成手法を習得し、顧客の要望に答える力を高める

3. 事例研究を豊富に取り入れ実践的に習得

事例を取り入れ、メールを客観的に分析する力や、現状の自己課題を明確にする
業界や自社に特化した事例を使い“明日から使える”スキルを強化

3. 研修内容

	内 容	詳細・得たい成果
9:00	1. オリエンテーション <ul style="list-style-type: none">自己課題と研修ゴールの設定 2. デジタルコミュニケーションの留意点 <ul style="list-style-type: none">メールのメリットとリスクを認識する事例研究メール対応力に不可欠な3つの力押さえておきたいメールの基本マナーを理解する	対話式講義 • 事例研究によるグループディスカッションを取り入れ、メールの功罪を理解
12:00		
13:00	3. 文章力強化 <ul style="list-style-type: none">会話敬語と文書敬語の違いを習得場面に合わせたクッション言葉のバリエーションを増やす接続詞の効果的活用で論理構成を明確にする感じよく情報を伝えるポジティブライティング 4. 場面別メール対応力強化 <ul style="list-style-type: none">事例分析効率を重視した社内メールの書き方事実面は要件の「数」と「見出し」を明確にする前文→主文→末文の「主文」の構成バリエーションを習得するクレームメールの分析（感情と事実の問題）フィードバック+共感・謝罪の言い回しを強化する説明責任の構成を使いこなす総合ワーク（相互添削） 5. まとめ・質疑応答 <ul style="list-style-type: none">自己課題の設定	• 文章力は、ワークによる徹底習得でメールならではの言い回しを増やす • 事例研究（悪い例）を分析しながら、メールの作成・返信のテクニックを習得 • 職場内・外の事例を活用した回答メール作成を実施 • 総合ワーク後は、相互フィードバック • 講師フィードバックによる回答例の確認
16:30		