

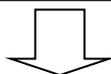
メール対応力向上研修

～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：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的（対応力強化の効果とポイント）

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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

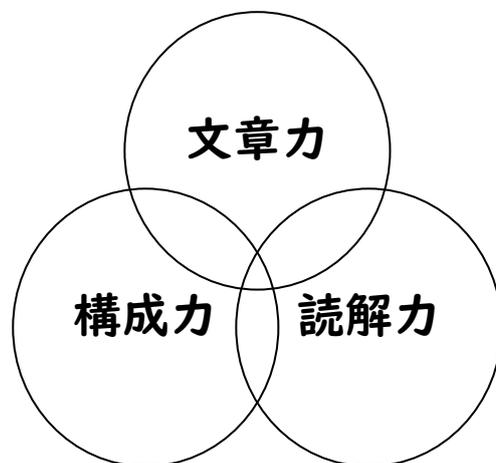
- ① 正確で誤解を与えない文章
- ② 感じよく配慮のある文章

2. 構成力

- ① メールの基本構成を踏まえた書き方の習得
- ② 説明責任のプロセスを押さえる

3. 読解力

- ① 書き手の心情面と事実面を読み解き、回答メールに反映する力



2. 研修の特徴

1. メールを「読み解く」力を強化

- ① 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
- ② 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

- ① 語彙を増やし、場面ごとに文章を使い分ける力を醸成
- ② 「説明責任」を果たす構成手法を習得し、相手の要望に応える力を高める

3. 事例研究を豊富に取り入れ、実践的に習得

- ① 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
- ② 行政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
3~4 時間	<p>1. オリエンテーション 自己課題と研修ゴールの設定</p> <p>2. デジタルコミュニケーションの留意点 【講義、グループワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) メールのメリットとリスクを認識する 2) 事例研究 3) メール対応力に不可欠な3つの力 <p>3. 文章力強化 【講義、事例研究】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 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 2) 接続詞の効果的活用で論理構成を明確にする 3) 感じよく情報を伝えるポジティブライティング <p>4. 場面別メール対応力強化 【講義、事例研究、個人ワーク】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 事例分析 2) 効率を重視した社内メールの書き方 3) 事実面は要件の「数」と「見出し」を明確にする 4) 前文→主文→末文の「主文」の構成バリエーションを習得する 5) クレームメールの分析(感情と事実の問題) 6) フィードバック+共感・謝罪の言い回しを強化する 7) 説明責任の構成を使いこなす 8) 総合ワーク(相互添削) <p>5. まとめ・質疑応答 【講義】 自己課題の設定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 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