




消費者対応部門 新任者研修

◆スケジュール

1日目(5/31)			
10:00	JR 逗子駅 専用バス出発	10:30~ 10:45	受付
10:45~11:15	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、講師・アドバイザー紹介、ACAPのご案内		
11:15~12:15	<講座1> 「苦情対応の基本—心構えと留意点—」 和光堂(株) お客様相談室 係長 金丸眞子 👉 新任者の心構え、お客様対応の基本等を会社の事例を交えながら、わかりやすくご説明いたします。		
12:15~13:15	<昼食>		
13:15~13:35	<ロールプレイングガイダンス>		
13:35~18:35	<ロールプレイング準備> 1. 自己紹介 2. 消費者側としての準備 3. 企業側としての準備	👉	・各グループが消費者側と企業側を演じます。 ・与えられた題材についてグループ丸となって、翌日の実演に備え、準備をします。 ・チームワークの重要性を認識します。
18:35~19:00	休憩及び各自の部屋へ荷物の移動		
19:00~21:00	<交流会> 食事をしながら、受講者同士で情報交換していただきます。異業種の方々との交流、同じ苦勞を持つ方々との交流は数少ないチャンスです。全員参加していただきます。 👉 3日間をともに過ごす仲間との初日の交流会です。ネットワークを広げる第一歩となります。		
2日目(6/1)			
7:30~8:30	<朝食>		
9:00~12:00	<講座2> 「新任担当者のミッションステートメント ~ヴォイスから相談窓口力を上げるために~」 (株)インビジブルビジョンズ 代表 結木利奈氏 👉 声の出し方、話し方、滑舌を良くする方法など感じのよい1次対応法を実技中心に学びます。 職場ですぐに実践できる内容です。また、午後のロールプレイングにもいかせます。		
12:00~13:00	<昼食>		
13:00~18:35	<ロールプレイング> さまざまな業種の7テーマを実演。各グループが企業側と消費者側の両方を25分で演じます。その後、実演したグループではどのようにクロージングしたかったのか、また、他のグループは実演を見ての感想を発表します。 👉 研修の目玉のロールプレイング。演じることにより、消費者の立場、企業側の立場を再認識します。 見ることにより、自分の対応を客観的に判断することができます。思った通りに事が運んだり、全く違う方向にいたり、ハラハラドキドキしますが、この経験は今後の対応にとても役立ちます。		
18:35~19:30	<夕食>		
19:30~21:00	<ロールプレイングまとめ> 👉 まとめることにより、再確認ができます。演じてみて思ったこと、他のグループの実演を見ての感想等グループ内で話し合うことで、共通の認識もできます。		

3日目(6/2)			
7:30~8:30	<朝食>		
9:00~11:30	<講座3> 「こんなときどうする? -アドバイザーがいろんな疑問に答えます-」 事前にいただいている受講者からの日ごろの悩み、疑問にアドバイザーがお答えいたします。  複数のアドバイザーの実体験に基づいたアドバイスを聞けます。質疑応答を交えて基本対応を学びます。		
11:30~12:30	<昼食>		
12:30~13:45	<交流1> 「アドバイザーとの交流」 小グループになり、担当アドバイザー、グループで交流を深めます。  新しいグループ・アドバイザーとざっくばらんな話をする事で、各企業のいろいろな悩みなどを共有することができます。		
13:45~14:00	休憩および移動		
14:00~15:15	<交流2> 「業種交流」 同業種または近い業種でグループになり、同業ならではの話で知識を深めます。  同じ業種ならではの悩みや苦労話、他企業ではどのような対応をしているかなど、素朴な疑問も解決できます。		
15:15~15:40	<閉講> アンケート記入、閉講挨拶	16:00	専用バス出発 JR逗子駅へ(約20分)

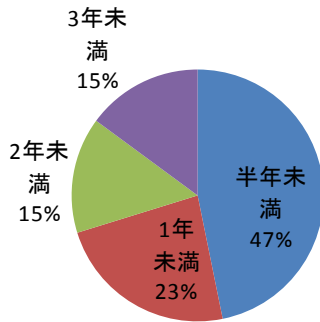
◆日 時	2011年5月31日(火) 10:45 ~ 6月2日(木) 16:00
◆会 場	IPC生産性国際交流センター (神奈川県三浦郡葉山町湘南国際村 TEL 046-858-2900) 交通 : JR逗子駅・京急新逗子駅 JR逗子駅よりバスで送迎
◆参加資格	消費者対応部門3年以内の新任者
◆募集人員	56名
◆締 切	5月13日(金) 定員になり次第締め切り
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は 46,000 円、未加入企業の方は 61,000 円 会員の関連企業は未加入企業扱い。研修費は食事代、宿泊費、資料代、懇親会、消費税込です。
◆申込方法	①申込用書式(エクセル)をダウンロードして必要事項を入力し、デスクトップ等に保存してください。 ②higashi@acap.jp へてに申込書を添付し、件名を「新任者研修申込」にてお送りください。 「本文」への記入は不要です。FAX の場合 03-3353-5049 までお送りください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・2泊3日の宿泊研修です(中途入退所は不可、完全宿泊に限ります)。 ・受け付けた方には請求書と地図を郵送いたします。 ・お申し込み後、2週間以上たっても請求書等が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999) までご連絡ください。 ・キャンセル料は、5月26日:1万円、27~29日:2万円、30日以降は全額。 ・一人一室(バス・トイレ付)。服装は自由です。 ・お部屋の備品・・・浴衣、タオル(大・小)、シャンプー類、ドライヤー、歯ブラシ、スリッパ、髭そり ・テープレコーダーの持ち込みは、ご遠慮ください。 ・講師、受講者との交流のため、名刺は70枚ほどご持参ください。

★今後の研修予定(東日本)★

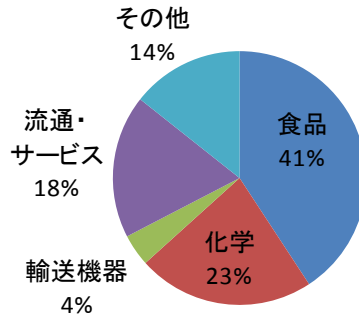
7/1	第1回マネジャー研修	12/6	第2回マネジャー研修
8/23	第1回相談窓口担当者研修	2012年2月7日	
11/1~3	第2回新任者研修		第2回相談窓口担当者研修

2010年11月新任者研修受講者層&受講者の声について

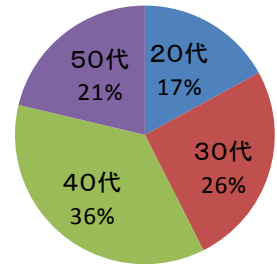
経験年数



業種



年代



アンケートから～複数意見を抜粋～

各講座に関して

- ・改めてお客様対応の基本を認識することができた
- ・いただいた声を他部署にしっかりフィードバックすることが大切だと感じた
- ・話し方や声のトーンなどいろいろなことが実践に役立つものであった
- ・話し方や声の出し方1つで印象が大きく変わることがわかり参考になった

ロールプレイングに関して

- ・実際に体験することで得られる気づき（緊張感も含め）が多く、大きな収穫になった
- ・チームで演じたもの、他チームで演じたもの いろいろな意味で大変参考になった
- ・消費者側の視点、企業側としての対策を考えるいい経験になった
- ・チームごとに対策を検討し、実践したことは貴重な体験になった

「アドバイザーがいろいろな疑問に答えます」に関して

- ・他社事例、的確なアドバイスが参考になった
- ・自身のモチベーションUPにつながる内容だった
- ・お客様対応の基本はどの業界も同じであると再認識した
- ・実体験は参考になったり、知識として聞いたり楽しめた

各交流に関して

- ・アドバイザー、異業種の方の話が大変参考になった
- ・更に小グループになることで細かな話が聞けた
- ・同業種の話をしていろいろと聞けてよかった
- ・同じような問い合わせ、悩みがあるとわかりほっとした

