

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

あなたのお悩みを解決!

相談窓口担当者研修

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期および開催方法をWEB(「Zoom」)に変更してご案内する場合がございます。

その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

今回の相談窓口担当者研修は、状況を鑑み、開催時間を変更して実施いたします。

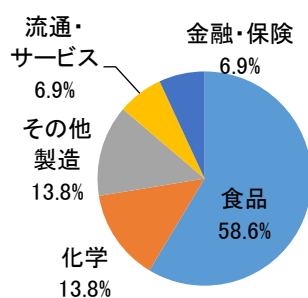
◆スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00~13:20	<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
13:20~14:10	<講座1> 「お客さま対応部門の役割 - 窓口対応の心構えと留意点 -」 (株)シジシージャパン 前お客様相談室室長 谷本 清 👉 初期対応の大切さ、職場内で心掛けること、実体験から学んだこと等々、窓口担当者にとって多くの貴重なことを学びます。
14:10~14:20	<休憩>
14:20~15:10	<講座2> 「明日から使える実践講座」 ダイアナ(株) お客様相談室 新田 康人 👉 慣れてきた今、陥りやすい失敗を事例から学び、明日からの対応のヒントが得られます。
15:10~15:25	<休憩>
15:25~17:15	<アドバイザーに聞いてみよう! ~皆さんの悩みにお答えいたします~> 事前にいただいた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から体験に基づいたアドバイスをいただくことができます。いろいろな考え方があり、視野も広がります。
17:15~17:30	<閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

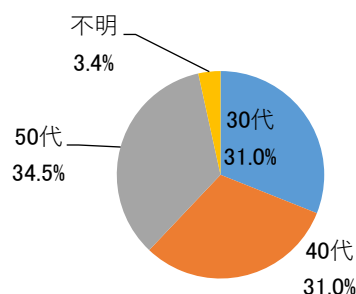
◆日 時	2020年9月8日(火) 13:00~17:30
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟310号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通 : 小田急線 参宮橋 徒歩約7分他
◆参加資格	窓口対応経験1年以上の方。
◆募集人員	30名 <最少催行人数 10名> 同一企業から複数のご参加も歓迎します ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	8月25日(火) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は13, 300円、未加入企業の方は20, 400円 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・お申込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ご請求書は9月7日(月)頃より郵送いたします。9月15日(火)までにご請求書等が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・9月7日以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・本研修の受講料のお振込は、状況を鑑み、研修開催日以降、9月末日までをお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・建物の関係上、空調があまりきかないので、調節できる服装でお越しください。
◆アドバイザー (予定)	ACAP 企業研修委員会

2020年1月相談窓口担当者研修 受講者層&受講者の声 (今回の相談窓口担当者研修とは、一部カリキュラムが異なります)

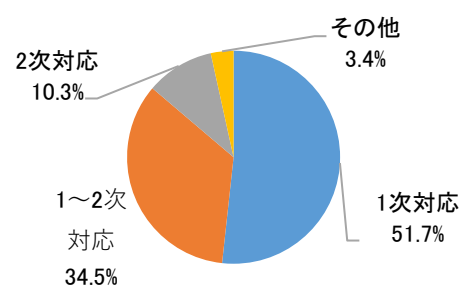
業種



年代



対応業務



アンケートから～複数意見を抜粋～

講演「お客さま対応部門の役割

—窓口対応の心構えと留意点—について

- ・確認できることが多く、改めて初心に戻ろうと思いました
- ・お客様対応における話法や事例を交えた説明で理解が進んだ

講演「明日から使える実践講座」について

- ・明日から使えることが本当にたくさんあり、早速実践します
- ・まさに今困っている事などを聞くことが出来ました
- ・具体的な言い回しがとても勉強になりました

「アドバイザーに聞いてみよう！」について

- ・自身の悩みを具体的に解決して頂けました。また、他の方のお悩みをきいて共感したので、心強く思いました。
- ・経験豊富な方の意見は大変参考になりました
- ・他の方の悩みに対する解説もとても参考になりました
- ・具体的な言い回しが聞けたのでとても良かったです

全体を通じて

- ・具体的なお話しが多く、とても勉強になりました。言い回しや語彙が少なく対応に困っていました。本日勉強したことを早速明日から活かしていきたいと思います。
- ・大変充実した内容であったという間の一日でした。事前に質問していたことにも丁寧に回答いただき大満足です。

2020年8月6日
(公社)消費者関連専門家会議
企業研修委員会

ACAP 研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをお知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【開催にあたり】

＜開催時間(カリキュラム)の見直し＞

- ・昼食時間を挟まない、13:00～17:30 の開催
- ・グループワークを行わないカリキュラムへの変更

＜ソーシャルディスタンスの維持＞

- ・160 人定員研修室に募集受講生を 30 名までとし、アドバイザー、スタッフ等研修室定員数の半数以下とする
- ・机は 3 人掛けテーブルに 1 人とする
- ・名刺交換はおこなわない

＜その他＞

- ・受講生、アドバイザー、スタッフ全員のマスク着用を必須とする
- ・アドバイザー、スタッフの体調管理
- ・受講生の方全員の来場前の検温
- ・会場の感染症予防措置に従う行動をとる

【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

- ・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上