

2020年9月

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）  
ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座  
「内部監査員養成コース」のご案内

日時：2020年11月5日（木） 12：30～17：00

会場：国立オリンピック記念青少年総合センター（東京都渋谷区）研修室403

新型コロナウイルス感染症対策につきまして、以下ご了承ください

- 午後からの開催としています。早めに昼食を済ませてご参加ください。
- 会場では検温、手指の消毒、マスクのご用意・ご着用をお願いします。
- 情勢によっては中止とする場合もあります。開催日の1週間前には開催可否を決定しお知らせします
- 受講者は離れて着席いただきます。1テーブルに1名とします。講師との距離も確保します。
- グループディスカッションは行いません。名刺交換もご遠慮ください。
- 請求書は、講座ご出席後に発行します。
- 申し込み後のキャンセルは早めにご連絡ください。キャンセル料金はいただきません。

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）では、企業の消費者志向経営を強化するために、ISO 10002/JIS Q 10002 の導入、普及拡大を推進しています。すでに100社を超える企業が当規格への「自己適合宣言」を果たし、現在、準備を進めている企業も多数あります。

ACAPでは、『ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築実践講座』を年に数回実施していますが、受講者からの強い要望を受け、2007年より、『内部監査員養成講座』を開催しています。内部監査は、ISO 10002/JIS Q 10002 の「自己適合宣言」のためにも必須項目と規定されており、本講座はその内部監査員の養成のためのものです。

ISO/JIS Q 19011:2012「マネジメントシステム監査のための指針」に対応した内部監査の実践的手法を解説し、計画書や監査報告書等の具体的事例も紹介します。

◆ 「ISO 10002/JIS Q 10002 内部監査員養成コース」プログラム

2020年11月5日（木）12：30～17：00

時間	プログラム内容
12:30～12:40	<開講・ガイダンス>
12:40～16:40 (適宜休憩)	<講座> 1. ISO/JIS Q 10002 における内部監査 (1) ISO/JIS Q 10002 の概要とポイント (2) 内部監査の目的と機能  2. ISO/JIS Q 10002 内部監査の進め方 (1) 内部監査の基礎 (2) 内部監査の実施方法

	<p>是正措置、フォローアップとマネジメントレビュー  (3) 不適合の摘出  (4) &lt;ミニ演習&gt;チェックリストの作成と回答例</p> <p>3. 質疑応答</p>
16:30~17:00	<まとめ・閉講>

◆講師、アドバイザー

森 暁司 (ACAP 認定講師)  
松倉 英夫 (ACAP 認定講師)

◆募集対象

- ・ 社内の内部監査員の選定や養成を担当する消費者関連部門の方
- ・ 社内で内部監査員として内部監査業務に携わる方 (消費者関連部門以外の方)

◆募集人員

15名 (最少催行人数 5名)

◆募集締切

10月29日 (木) (先着順で受付け、定員に達し次第締切)

※ 研修やコンサルティングを業とする企業及び個人でのお申込みはご遠慮願います。

◆受講料 (講座のテキスト、消費税込み)

正会員及び正会員企業社員：19,800円 (未加入企業は 26,500円)

◆申込み方法

- ・ ACAP ホームページの「お申し込み」フォームよりお申込みください。送信後に、受領通知が届きますので、ご確認ください。
- ・ フォーム形式では申し込めない場合は、ACAP 事務局 (TEL03-3353-4999) までご連絡ください。エクセルデータでの申込書式をお送りします。

◆受付方法

- ・ 受講のご案内 (会場地図等) は、Eメール添付にてお届けします。
- ・ 請求書は、講座開催後に郵送いたします。開催後翌々月末までにお振込み願います
- ※ 参加者のご都合が悪い場合は、代理の方がご出席ください。
- ※ 代理の方のご受講が難しい場合は、キャンセルを申し受けます。

◆その他

- ・ 開講の1週間前になっても受講案内のメールが届かない場合には、申込みが受理されていないことがあります。恐れ入りますが事務局 (TEL 03-3353-4999) までご連絡ください。
- ・ 進行の都合により、プログラムや時間割が変わることがございます。
- ・ 2020年度のISO 10002/JIS Q 10002の関連講座は、11月19日「社内規程文書化コース」を予定しています。

以上