

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

「ISO/JIS Q 10002 に準拠した

お客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座（東京）」のご案内

<社内規程文書化コース>

～社内構築実践のなかで最もお困りの規程文書の作成に特化した講座です～

2020年11月19日（木）13:30～17:00

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**

- 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）は、お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者等で組織する公益法人です。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。ACAPでは、当規格を理解し、社内で構築するための実践講座として逐条理解コース、導入準備コース及び内部監査員養成コースを開催していますが、このたび、これらのコースを受講された皆様よりご要望の多い社内規程の作成について特化した講座として、新たに「社内規程文書化コース」を開設することといたしました。

本コースの対象者は、当会上記3コース（逐条理解・導入準備・内部監査員養成）のいずれかをすでにご受講済みの企業の方を原則といたします。この機会に是非、ご参加ください。

◆講座の特徴

- 苦情対応方針及び「お客様対応（苦情対応）基本規程」等の作成ポイントを説明します。
- ACAPが作成したモデル規程「ACAP工業(株)お客様対応基本規程—JISQ10002 準拠」、及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等をテキストとして配布し、作成ポイントを解説します。

◆募集人員 15名（最少催行人数5名）

- ◆**募集締切** 11月12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(講座のテキスト代込み)**  
 ACAP 正会員及び正会員企業社員：15,300円(未加入企業は20,400円)

- ◆**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)

◆ 「ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座」

社内規程文書化コース プログラム

時 間	プログラム内容
13:00~13:30	<受付>
13:30~13:35	<開講・ガイダンス>
13:35~14:50	<講座> JISQ10002 社内規程、特に「お客様対応(苦情対応)基本規程」作成のポイントを説明
15:00~16:30	<講座> ACAP 作成のモデル規程「ACAP工業(株)お客様対応基本規程—JISQ10002 準拠—」及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等をテキストとして配布し、作成ポイントを解説
16:30~17:00	<まとめ・閉講> 質疑応答 他

- ◆**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。

- ◆**送金方法**
- ・ 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。

以 上