

(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)主催

お客様相談室 新着任実務者のための

「不安解消研修」

今回の「不安解消研修」は、Zoomを使用したWEB開催でのご案内です。
皆さまの会社内やご自宅でご受講いただきます。
必ずシステム要件(本案内P. 3)をご確認くださいませよう願いたします。

- ・ カメラ・マイク機能をオンにしてご参加ください。
- ・ 事前(4/16、13時)に接続テストを行います。詳細はお申込み確定後にお知らせいたします。

新しくお客様相談室に着任された対応担当者は、「お客様対応が上手にできるだろうか」「お客様が怒ってしまったらどうしよう」「この仕事は自分に向いているのだろうか」といった様々な不安を抱えての出発となります。今回の研修では、誰もが着任時に抱える不安や問題を解消するのにぴったりの研修です。

- I. わたしのお客様対応・新着任時代の講演 ～お客様相談室に来てよかった～
- II. 消費者対応部門の機能と役割
～お客様相談室の成り立ちから現在に至る役割を学んでいただきます～
- III. 経験豊富な現役お客様相談室長等を交えたグループ討議 ～皆様の悩みにお答えします～

新しく職務に就くに当たり、積極的に取り組んでいこうという前向きな姿勢と自信が、本研修を通して身に付くようなカリキュラムとなっております。どうぞ奮ってご参加ください。

受講者の声（過去のアンケートより）

初めは何もわからないまま参加しましたが、講義を受け、グループディスカッションで悩みなどを聞き、「そんなクレームがあるんだ！」などたくさん気づきがありました。イメージがわき、自分もこの先クレーム対応があるときは、今日学んだことを生かしたいと思いました。

お客様相談室のあり方について、今までとは違う考え方が出来た。現在の商品の欠点や欠陥を捉え、品質向上に繋げる部門にならないと感じました。

今までの業種とは全く違い、ほんとうに不安に思う事ばかりでした。でも、最初は皆さん一緒だったと、いろんな体験談をお伺い安心しました。一日一日成長できる、するとポジティブに考え、向きあいたいと思いました。

いろんな会社の方とお話ができ、お話を聞いて、皆さんも同じことを思って日々仕事をしているんだなあ、と少し安心しました。着任からまだ間もないので、これからもっと色々な不安が出てくと思いますが、今日の思いを支えにがんばっていきます。

◆スケジュール ※内容は若干変更することがあります。

12:45～13:00	受付
13:00～13:10	<開講挨拶・オリエンテーション> セミナー要綱説明 ほか
13:10～14:10	<講座Ⅰ 講演 ① ②> 「わたしのお客様対応・新着任時代 ～お客様相談室に来てよかった～」 講師:ACAP会員企業のお客様相談室担当者 ○お客様相談室に新着任した頃の不安や疑問をどう乗り越え、喜びに変えていったのか、講師の経験談はモチベーションを高め、やる気を引き出します。
14:10～14:40	<講座Ⅱ 消費者対応部門の機能と役割> ○お客様相談室の6つの機能とその役割を学びます。
14:40～15:00	<休憩>
15:00～16:30	<講座Ⅲ グループ討議> ACAPのベテラン会員を交えて質疑応答 ・今心配なこと、困っていることへのアドバイス ・言うてはいけない、してはいけないポイント ○ベテラン会員の実体験に基づくアドバイスは、不安や疑問を解消し、明日への自信に繋がります。
16:30～17:00	<閉講挨拶> 閉講挨拶、諸連絡

◆申込要領

日時	2021年 4月 22日 (木) 13:00～17:00 12:45には入室ください。出欠確認を致します。
会場	ビデオ会議ツール「Zoom 会議」を使用いたします
受講料	正会員および正会員企業社員は 8,700 円、未加入企業の方は 15,800 円 ※ ACAP会員の関連企業は未加入企業扱いとなります。 ※ 受講料には、テキスト代および消費税を含みます。
対象	原則、半年以内に消費者対応部門に着任された方、または着任予定の方 ※ 研修やコンサルティングを生業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
定員	24名 <最少催行人数 10名> ※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	4月9日(金) ※定員になり次第締め切ります。
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	・Zoom 配信先は ACAP 大阪事務所からとなります。 ・接続確認 4/16 13 時には必ずご参加願います。 ・受け付けた方には案内状とご受講確認チェックシート等をメール添付でお送りいたします。 ご受講確認チェックシート、事前アンケートは必ずご返信願います。 ・テキストは 4/15 ごろに郵送いたします。 ・受講料のお振込は、4 月末日までお願いいたします。 ・キャンセル料につきましては、4 月 20 日までは 2,000 円、4 月 21 日以降は受講料全額を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

アドバイザー (予定)	<ACAP 西日本支部 企業研修部会> 部 会 長 増田美也子 宝ホールディングス(株) お客様相談室 副部会長 朝倉公治 元 ピップ(株) 副部会長 馬場寿浩 ビジョン(株) お客様コミュニケーション本部 お客様相談室 運営幹事 多田和代 (株)サクラクレパス お客様相談室 運営幹事 長岡隆志 ヤマキ(株) 品質保証部 お客様相談室 運営幹事 大原雅章 サラヤ(株) コミュニケーション本部CRM室 運営幹事 高橋祐介 味覚糖(株) お客様相談センター 運営幹事 金子裕一 ミズノ(株)
----------------	---

Zoomを使用した研修のご準備について(システム要件)

- ※PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認をお願いいたします。
- ※各ご受講のPC・システム要件は、貴社内のIT・システム関連部署にご確認ください。
- ※Zoomのご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いいたします。
- ※通信速度のご確認はご受講の環境にてテストをお願いいたします。
- ※職場でご受講いただく場合は、周囲の方の声や作業している音が入らないようにご配慮ください。

システム・ネットワーク要件	推奨(値)
インターネット接続	有線、またはワイヤレス(3G または 4G/LTE)
スピーカー/マイク/カメラ	内臓、USB プラグイン、またはワイヤレス Bluetooth
PC オペレーティングシステム	Mac macOS X と macOS 10.9 以降 Windows Windows 10/8 または 8.1/7/Windows Vista with SP1 以降/Windows XP with SP3 以降 その他 Ubuntu 12.04 またはそれ以降、Mint 17.1 またはそれ以降 Red Hat Enterprise Linux 6.4 またはそれ以降 Oracle Linux 6.4 またはそれ以降、CentOS 6.4 またはそれ以降 Fedora 21 またはそれ以降、OpenSUSE 13.2 またはそれ以降 ArchLinux(64ビットのみ)
モバイル ※できるだけ PC でのご準備をお願いいたします	Win 8.1 以降が動作している Surface PRO 2 以降の Surface タブレット、iOS と Android デバイス、BlackBerry デバイス
ブラウザ	Windows IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Mac Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Linux Firefox 27 以降、Chrome 30 以降
プロセッサ	最小 シングルコア 1GHz 以上/ 推奨 デュアルコア 2GHz 以上(i3/i5/i7 または AMD 相当)
メモリ	推奨 4Gb
帯域幅	Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps(上り/下り) 研修推奨 5Mbps / 10Mbps(上り/下り)

※参考 <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux>