

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

「ISO 10002/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）」ご案内

<1> 逐条理解コース ～規格の内容を理解する～

2021年5月19日（水）12:30～17:00

<2> 導入準備コース ～社内への導入に必要なステップを学ぶ～

2021年5月26日（水）12:30～17:00

※各コースを、単独でも申し込みできます。

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 409
（小田急線「参宮橋駅」下車徒歩約7分・千代田線「代々木公園駅」下車徒歩約10分 他）

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）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を開催いたします。約100社強の企業が当規格への「自己適合宣言」を実施し、現在、構築準備を進めている企業も多数あります。本講座に参加され、「自己適合宣言」に向けて取り組まれますようお願いいたします。

◆ISO 10002/JIS Q 10002 と導入の効果

ISO 10002は苦情対応に関する国際規格として、2004年7月にISO（国際標準化機構）により発行されました。我が国では、その一致規格として2005年6月に、日本工業規格（現在は日本産業規格）JIS Q 10002:2005『品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針』が制定されました。（2015年・2019年に一部改訂されました。）

当規格は、あらゆる組織で使用されることを意図しており、苦情対応プロセスの設計および実施について、指針を提供するものです。この指針に従って苦情対応プロセスを構築し、実施することで、次の事項が可能となります。

- ・顧客にとって、苦情の申告が容易になる。
- ・苦情を解決する組織の能力を高める。

- ・苦情の傾向判定および原因除去の能力を高め、組織運営を改善する。
- ・苦情解決における顧客重視のアプローチの創出および要員のスキルの改善を促進する。
- ・苦情対応プロセス、苦情の解決結果およびプロセスの改善に関する継続的レビューのための基準が得られる。

これによって、組織に対する顧客の信頼を獲得でき、顧客満足度を高めることができます。

◆講座の特徴

○ACAP は、当規格の原案作成段階から深く関与し、規格の普及促進や社内構築に深い経験を持つ ACAP 会員から成る「ISO10002 事業グループ」メンバーが講師となり、企業の実態に合わせた解説をいたします。また、当規格の社内構築、自己適合宣言済み企業がパネリストとして登壇し、取り組み状況や成果等を発表します。これらの実践的な内容から講座受講者からも、大好評です。

○今回は、2コース〈逐条理解コース／導入準備コース〉をご案内しています。両コースを通して受講することが基本ですが、規格やマネジメントシステムの内容をひと通り知りたい方は、〈逐条理解コース〉をお申し込み下さい。

○引き続き6月に〈内部監査員養成コース〉、7月に〈社内規程文書化コース〉を開催いたします。当規格構築のためには4つのコースを併せてご受講いただくことをお勧めしています。

○ISO 10002 は 2018 年に第 3 版の大幅改正がありました。それに対応して、JIS Q 10002 も 2019 年に第 3 版の大幅改正をしています。

今回の講座では、これら改正に対応して、提供資料をすべて改訂しています。

なお、規格の大幅改正に対応するために、既に当規格への自己適合宣言済みの企業の方の受講もお勧めします。

◆募集人員 各コース 30 名（最少催行人数 10 名）

◆募集締切 5月12日（水）（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、消費税込み）

〈①逐条理解コース〉 ACAP 正会員及び正会員企業社員：19,800 円（未加入企業は 26,500 円）

〈②導入準備コース〉 ACAP 正会員及び正会員企業社員：19,800 円（未加入企業は 26,500 円）

〈①+②の両コース〉 ACAP 正会員及び正会員企業社員：39,600 円（未加入企業は 53,000 円）

◆講師・アドバイザー（予定）

森 暁司（ACAP 認定講師）

畠中道雄（ACAP 認定講師）

松倉英夫（ACAP 認定講師）

升、稲子（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」プログラム

〈1〉逐条理解コース ～規格の内容を理解する～

2021年5月19日（水）12：30～17：00

「ISO 10002/JIS Q 10002 とは何か」の理解を目的とし、規格の特徴やねらい、条文の解説、

自己適合宣言済み企業によるパネルディスカッション・アドバイスなどを行います。

<企業事例紹介>

アクサ生命保険株式会社

時 間	プログラム内容
12:15～12:30	<受付>
12:30～12:40	<開講・ガイダンス>
12:40～13:25	<講座> 1. ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味 ① 制定の背景 ②規格の特徴 ③規格の効果
13:30～15:00	<講座> 2. ISO 10002/JIS Q 10002 の逐条解説 ① 基本原則 ②苦情対応の枠組み ③ 計画、設計及び開発
15:10～16:00	<講座> 3. ④ コミュニケーション ⑤ 維持及び改善
16:05～16:50	<ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介> マネジメントシステムの導入・自己適合宣言の効果、 理論と実務のギャップの苦労話など
16:50～17:00	<まとめ・閉講> まとめ（アンケート、修了書）

<2>導入準備コース ～社内への導入に必要なステップを学ぶ～

2021年5月26日（水）12:30～17:00

ISO 10002/JIS Q 10002 を社内に導入していくためのステップやノウハウを紹介します。
講義だけでなく、アドバイザーが参加したグループディスカッションや自己適合宣言済み企業によるパネルディスカッション・アドバイス等で、理解を深めます。

<パネルディスカッション参加企業>

アサヒ飲料株式会社、ユニ・チャーム株式会社

時 間	プログラム内容
12:15～12:30	<受付>
12:30～12:40	<開講・ガイダンス>
12:40～13:35	<講座>ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順 ① トップのコミットメント確保 ② 基本コンセプトの設定 ③ タスクフォースの編成 ④ 社内規定、マニュアルの整備 ⑤ 経営会議への報告
13:40～14:35	<講座>ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順 ⑥ 関連部門への説明と社内教育 ⑦ 自己適合宣言
14:45～16:15	<ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業によるパネルディスカッション> マネジメントシステムの導入・自己適合宣言の効果、社内意識統一の苦労話など
16:20～16:45	<講座>自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己適合宣言の方法
16:50～17:00	<まとめ・閉講> まとめ・アンケート、修了書

◆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、講座終了後にお渡しします。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。
- ・ 2021年度のISO 10002/JIS Q 10002の関連講座は、5月（今回）に「お客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座（上記2コース）」、6月17日に「内部監査員養成コース」、7月2日に「社内規程文書化コース」を予定しています。

以 上