

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

新任者・中堅層研修

「お客さま対応の基本～お客さま相談室の実務から学ぶ～」

◆日時 2021年5月21日(金) 12:55～17:30

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

※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。

◆スケジュール

12:45～12:55	受付
12:55～13:10	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、アドバイザー紹介、ACAPの紹介
13:10～14:10	<講座1> 「お客さま対応の基本」 (株)ゼンショーホールディングス グループ総務本部 CS室 室長 里 淳子
14:10～14:30	<講座2> 「知っておきたい！お客さま対応の法知識」 元TOTO(株) 谷一 暢樹
14:30～14:40	休憩
14:40～15:40	<講座3> 「苦情対応の基本と手順」 (株)シジシージャパン 元お客様相談室長 谷本 清
15:40～15:55	休憩
15:55～17:15	<アドバイザーに聞いてみよう！～みなさんのお悩みにお答えします～> 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	2021年5月21日(金) 12:55~17:30
◆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 416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	消費者対応部門の3年以内の新任者・中堅層の方
◆募集人員	30名 <最少催行人数 12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	5月7日(金) 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15,400円、未加入企業の方は23,100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5月21日(金)頃より郵送いたします。5月28日(金)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・5月20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、6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

2021年4月8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ご知らせいたします。

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、12:55～17:30 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