

2021年5月

## WEB 研修

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

＜社内規程文書化コース＞のご案内

～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～

2021年7月15日（木）13:30～17:00

リモート会議システム Zoom を使用します

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、「社内規程文書化コース」を開設しています。

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

### ◆募集締切 7月8日（木）（先着順で受付、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）

ACAP 正会員及び正会員企業社員：17,000円（未加入企業は22,600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
13:15～13:30	<受付> 入室いただけます
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> A C A P 作成のモデル規程「A C A P 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。

#### ◆ 受付方法

- ・ 受講のご案内、テキスト、請求書を郵送します。
- ・ 受講料につきましては8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。
  - すでに配布資料を受け取っている場合は、資料代として5,000円を講座当日のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

#### ◆ その他

- ・ 開講の1週間前になっても受講案内等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。

#### ・ 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。

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

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）

以 上