

JIS Q 10002 入門コース

「JIS Q 10002 へのお誘い」開催のご案内

日頃より ACAP の諸活動にご理解とご協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、ACAP では会員企業のお客様対応レベルの向上や顧客志向経営実現の手段として顧客満足の国際規格「ISO 10002」の一致規格である「JIS Q 10002 “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”」（以下、当規格）が極めて有効であると判断し、当規格に適合するマネジメントシステムの構築を推奨しています。構築を支援するために、当規格を理解し、システム構築の準備をするための講座や各種支援事業も行っています。

また、東西例会や各自主研究会での講演等を通じて、当規格の普及啓発を実施してまいりました。

しかしながら、当規格に興味があり規格の名前は覚えているがどんな内容だったかはうろ覚えで、いきなり講座に参加するには費用も時間もかかるのでためらっている、というような会員の方も多いのではないでしょうか。あるいは、会員になられて間もなく、当規格の名前は聞くものの、どんなものかよくわからない、という方もいらっしゃると思います。

そこで、JIS Q 10002 とはどんな内容の規格なのか、どんなメリットがあるのか、構築のためのコストはどのくらいか、といった初歩的な疑問に応え、当規格に興味・関心を持っていただくための入門コース「JIS Q 10002 へのお誘い」を開催します。開催要領は以下の通りです。

今回は現況に鑑みリモート講座といたします。当規格にご関心のある方のご参加をお待ちしています。

記

1. 日時 2021年7月28日（水） 14時～16時
*Zoom 利用のリモート講座です。
2. 対象 ACAP 正会員および会員企業のご担当者・責任者
*既に自己適合宣言されている企業は除きます
3. 定員 15人（同企業からは2名まで） *先着順で受け付けます
4. 料金 （お1人につき） 3,000円
5. カリキュラム ・ISO/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは。
 - ・簡易セルフチェック（普及パンフレット「JIS Q 10002 へのお誘い」を活用）
 - ・お客様相談室セルフチェック（マトリックスの活用）
 - ・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
 - ・ACAP の支援事業の紹介（各種講座・個別相談・出前講座・第三者意見書等々）
 - ・質疑応答
6. 問合せ先 ACAP 事務局 TEL:03-3353-4999 Email: acapjis@acap.jp
7. 申込方法 ・HP の「お申し込み」フォームからお申し込みください。
 - ・受講用 URL は、Eメールにてお届けします。
 - ・請求書及び参考資料は、郵送いたします。9月末日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。