

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）主催

【WEB 研修】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
「JIS Q 10002:2019（第3版）対応再宣言コース」
開催のご案内

第1回：2022年2月16日（水）10:30～12:00

第2回：2022年3月 2日（水）10:30～12:00

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、企業の顧客志向経営を強化するために、「苦情対応マネジメントシステム」の国際規格であるISO 10002/JIS Q 10002の導入、普及拡大を推進しています。

2019年9月、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」が第3版として改訂されました。（ISO 10002:2014/JIS Q 10002：2015は、ISO 10002：2018/JIS Q 10002:2019となりました）

自己適合宣言の方法を規定した「JIS Q 17050 1:2005 適合性 評価—供給者適合宣言—第1部：一般要求事項」では、規格の変更がなされた場合、適合宣言の有効性の再評価の手順を実施しなければならない、と定めています。

自己適合宣言企業が第3版への適合をスムーズに進められるよう、規格の変更点・追加点や再宣言への手順を解説する講座を開催いたします。ぜひ、この機会にご参加ください。

◆開催日時

第1回：2022年2月16日（水）10:30～12:00

第2回：2022年3月2日（水）10:30～12:00

※第1回と第2回は同じ内容です。どちらか一つをご受講ください。

◆募集人員

各回 定員 20社

※各回、先着順にて受付

※各回、最少催行人数を8社とし、達しない場合は中止とさせていただきます。

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。

※当規格の自己適合宣言済企業が対象です。

※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。

◆募集締切

第1回：2022年2月9日（水）

第2回：2022年2月24日（木）

※定員になり次第締め切ります

◆受講料（講座の資料代、消費税込み）

受講料は1社ごとの料金です。通常のJIS講座とは異なり、各回、1社で複数人による参加が可能です。

JIS Q 10002 ガイドライン本（2021年9月発行）をテキストとして使用します。少なくとも1社で1冊のテキストをご用意ください。

①テキストをお持ちでない場合

正会員企業は9,960円、未加入企業は12,360円

※JIS Q 10002 ガイドライン本（2021年9月発行）の代金（3,960円/税込み）を含む。

②テキストをお持ちの場合

正会員企業は6,000円、未加入企業は8,400円

◆講師・アドバイザー（予定）

松倉英夫（ACAP認定講師）

森暁司（ACAP認定講師）

◆事前配布資料

- ・第3版対応「自己評価チェックシート」
- ・当講座のPPT印刷資料

◆プログラム

- ・再宣言の必要性の確認
- ・再宣言に向けた手順の解説
- ・第2版から第3版への変更点・追加点の解説
- ・第3版対応「自己評価チェックシート」配布とその活用方法の解説
- ・再宣言のモデルサンプルの紹介
- ・質疑応答

◆お申し込み方法

- ・ACAPホームページの「お申し込み」フォームよりお申し込みください。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 ISO 10002 担当（TEL：03-3353-4999、email：acapjis@acap.jp）までご連絡ください。エクセルデータの申込書式をお送りします。

◆受付方法

- ・お申し込みが最少催行人数に達したのち、受講のご案内、資料、請求書を郵送します。
- ・受講料につきましては、講座開催日の翌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。
※講座前日以降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ACAP事務局 ISO 10002 担当（TEL：03-3353-4999、email：acapjis@acap.jp）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、貴社内での 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 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	iOS と Android デバイス Blackberry デバイス Win 8.1 以降の Surface PRO 2 以降
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