

2022年2月

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）主催
【WEB研修】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

＜新任キーパーソンコース＞のご案内

～自己適合宣言済み企業のお客様対応部門で
新たにマネジメントシステム運営責任者（役職問わず）となった方向けの講座です～

2022年3月11日（金）14:00～16:30

- ※リモート会議システム Zoom を使用します。
- ※カメラ機能をオンにしてご参加ください。パソコンでのご参加をお勧めします。

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、自己適合宣言済み企業のお客様対応部門で新たにマネジメントシステム運営責任者（役職問わず）となった方向けに、当規格に沿ったお客様対応/苦情対応業務を理解する新任キーパーソンコースを開催いたします。「自己適合宣言は済んでいるが、規格に沿った業務の理解に不安がある」、「内部監査やマネジメントレビューの進め方を知りたい」など、自己適合宣言企業ならではの悩みがあるかと思えます。この機会にぜひご参加ください。

◆講座の特徴

- ・ISO 10002/JIS Q 10002 を理解し、運営を強化する
- ・自社のお客様対応体制を確認し、継続的PDCAの運営と更なる向上を図る

◆開催日時

2022年3月11日（金）14:00～16:30

◆募集人員

定員 12 名

※先着順にて受付

※最少催行人数を5名とし、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み企業が対象です。

◆募集締切

2022年3月4日（金）

※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）

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。

2021年10月以降、ACAP が開催するISO 10002 講座の最初の受講時にお渡しします。

- ①テキストをお持ちでない場合：13,960 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）を含みま
 す。
- ②テキストをお持ちの場合：10,000 円

◆講師

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」
 新任キーパーソンコース プログラム

時 間	プログラム内容
13：45	<受付開始>
14：00	<開講・ガイダンス>
14：05	1. 新任務での自分の立場の確認 ・相談室業務、職務規程、自分の立場、担当役員やトップとの関係 社内協力体制 等 2. ISO 10002/JIS Q 10002 を理解し、運営を強化する ・規格の重要ポイントの理解 ・規格の適合条件 3. お客様対応体制のさらなる向上と継続的P D C Aの運営
16：10	<まとめ> 質疑応答 他
16：30	閉講

◆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

- 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