

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**

<1> 逐条理解コース ～規格の内容を理解する～

2022年5月19日（木）13:00～17:30

<2> 導入準備コース ～社内への導入に必要なステップを学ぶ～

2022年5月26日（木）13:00～17:30

※<1>と<2>を、単独でも申し込みできます。

※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願いいたします。

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社団法人です。

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。現在、本規格を導入し、自己適合宣言している国内企業は、100 社強で、その多くは、ACAP 会員企業、関連会社です。

ACAP では、当規格を理解し、社内で構築するための実践講座を開催いたします。本講座に参加され、「自己適合宣言」に向けて取り組まれますようお願いいたします。

**◆リモート会議システム Zoom を使用する WEB 講座です**

本講座は、コロナ以前に集合型で実施していた講座と同様の内容を、リモート会議システムを用いて開催いたします。

※集合型講座で実施していた「受講者によるグループディスカッション」は割愛しております。この点ご了解ください。

※Zoom システム要件につきましては P.4 をご参照ください。

**◆ISO 10002/JIS Q 10002 と導入の効果**

ISO 10002 は苦情対応に関する国際規格として、2004 年 7 月に ISO（国際標準化機構）により発行されました。我が国では、その一致規格として 2005 年 6 月に、日本工業規格 JIS Q 10002:2005『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』が制定されました。（2015 年と 2019 年に一部改正されました。）

当規格は、あらゆる組織で使用されることを意図しており、苦情対応プロセスの設計および実施について、指針を提供するものです。この指針に従って苦情対応プロセスを構築し、実施することで、次の事項が可能となります。

- ・顧客にとって、苦情の申告が容易になる。
- ・苦情を解決する組織の能力を高める。
- ・苦情の傾向判定および原因除去の能力を高め、組織運営を改善する。
- ・苦情解決における顧客重視のアプローチの創出および要員のスキルの改善を促進する。
- ・苦情対応プロセス、苦情の解決結果およびプロセスの改善に関する継続的レビューのため

の基準が得られる。  
これらによって、組織に対する顧客の信頼を獲得でき、顧客満足度を高めることができます。

#### ◆講座の特徴

- ACAP は、当規格の原案作成段階から深く関与し、規格の普及促進や社内構築に深い経験を持つ ACAP 会員から成る ISO10002 事業グループのメンバーが講師となり、企業の実態に合わせた解説をいたします。
- 2コース<逐条理解コース/導入準備コース>をご用意しています。両コースを通して受講することが基本ですが、まずは規格やマネジメントシステムの内容をひととおり知りたいという方は、<逐条理解コース>をお申し込みください。

#### ◆募集人員

- 各コース 定員 20 名
- ※先着順にて受付
- ※各コース、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く場合があります。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。
- ※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し込みはご遠慮願います

#### ◆募集締切

- 逐条理解コース : 2022 年 5 月 12 日 (木)
- 導入準備コース : 2022 年 5 月 19 日 (木)
- ※定員になり次第締め切ります

#### ◆受講料 (消費税込み)

- ① 逐条理解コース :  
正会員および正会員の所属企業社員は 19,800 円、未加入企業の方は 26,500 円
  - ② 導入準備コース :  
正会員および正会員の所属企業社員は 19,800 円、未加入企業の方は 26,500 円
  - ①+②の両コース :  
正会員および正会員の所属企業社員は 39,600 円、未加入企業の方は 53,000 円
- ※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。お持ちでない方は、受講のお申し込み時に合わせてご購入ください。代金は、3,960 円 (税込み) です。

#### ◆講師・アドバイザー (予定)

- 森 暁司 (ACAP 認定講師)
- 畠中道雄 (ACAP 認定講師)
- 松倉英夫 (ACAP 認定講師)
- 升、稲子 (ACAP 認定講師)

#### ◆プログラム

##### < 1 > 逐条理解コース ~規格の内容を理解する~

「ISO 10002/JIS Q 10002 とは何か」の理解を目的とし、規格の特徴やねらい、条文の解説、自己適合宣言済み企業による事例紹介・アドバイスなどを行います。

##### < 企業事例紹介 >

サッポロビール株式会社

時 間	プログラム内容
12:45～	<受付> 入室いただけます
13:00～13:05	<開講・ガイダンス> ガイダンス 講師・アドバイザー紹介 開講挨拶
13:05～16:30	<講座> 1. ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味 ①制定の背景 ②規格の特徴 ③規格の効果
	<講座> 2. ISO 10002/JIS Q 10002 の逐条解説 ①基本原則 ②苦情対応の枠組み ③計画及び設計 ④苦情対応プロセスの実施 ⑤維持及び改善
16:40～17:20	<ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業による企業事例紹介> マネジメントシステムの導入・自己適合宣言の効果 理論と実務のギャップなどの苦労話 他
17:20～17:30	<まとめ・閉講> まとめ・質疑応答 閉講挨拶

※進行により適宜休憩をはさみます

## <2>導入準備コース ～社内への導入に必要なステップを学ぶ～

ISO 10002/JIS Q 10002 を社内を導入していくためのステップやノウハウを紹介します。  
講義だけでなく、自己適合宣言済み企業による事例紹介等で理解を深めます。

### <企業事例紹介>

ユニ・チャーム株式会社

時 間	プログラム内容
12:45～	<受付> 入室いただけます
13:00～13:05	<開講・ガイダンス> ガイダンス 講師・アドバイザー紹介 開講挨拶
13:05～15:15	<講座> ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順 ①規格の構造 ②トップのコミットメント確保 ③基本コンセプトの設定 ④タスクフォースの編成 ⑤社内規定、マニュアルの整備 ⑥経営会議への報告 ⑦関連部門への説明と社内教育 ⑧自己適合宣言
15:15～16:15	<ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介> マネジメントシステムの導入・自己適合宣言の効果 社内意識統一などの苦労話 他
16:20～16:40	<講座> 自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己適合宣言の方法
16:40～17:30	<まとめ・閉講> まとめ・質疑応答

※進行により適宜休憩をはさみます

◆**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（TEL03-3353-4999）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、テキスト、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。
  - 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。

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)

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

以 上