

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）主催

【オンデマンド研修】

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

「ISO/JIS Q 10002 自己適合宣言済み企業の

新任キーパーソンコース」

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。

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。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。

今回、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し、運営を強化する新任キーパーソンコースを開催いたします。

オンデマンド研修のため、あらかじめ録画した動画コンテンツを、視聴期間中、好きなときに何度でも繰り返しご受講いただけます。この機会にぜひご受講ください。

◆募集期間

2022年6月7日～2023年6月30日まで募集します。

◆形式

あらかじめ録画した動画コンテンツを、視聴期間中、好きなときに何度でも繰り返しご受講いただけます。

視聴期間は、2週間です。受講開始日をご指定下さい。

◆システム

動画配信サービス「Vimeo」を使用してACAPがお届けいたします。お申し込み受付後に専用のURLをお送りします。

お申し込みの前に必ず「テスト動画」で映像・音声再生されるかを事前にご確認の上、お申し込みください。

テスト動画：<https://vimeo.com/717775789/93aa3e63f0>

◆受講料（講座の資料代、消費税込み） 12,400円

受講料は1社ごとの料金です。通常のJIS講座とは異なり、視聴期間中、1社で複数人による視聴が可能です。

※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。お持ちで

ない方は、お申し込みフォームの備考欄でご依頼ください。代金は 3,960 円（税込み）で、受講料に合算してご請求いたします。

◆講師・アドバイザー

松倉英夫（ACAP 認定講師）

森暁司（ACAP 認定講師）

◆動画再生時間

2 時間 18 分

◆事前配布資料

- ・当講座の PPT 印刷資料
- ・第 3 版対応「自己評価チェックシート」

※1 セットを印刷してお送りします。必要部数をコピーしてお使いください。

◆プログラム

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

◆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。

◆お支払い

- ・受講料につきましては、請求書到着の翌月末までにお振込み願います。

◆その他

- ・お申し込み後 1 週間た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。
- ・Vimeo 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。
 - ※Vimeo 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://vimeo.zendesk.com/hc/ja/articles/360001624108-%E8%A6%96%E8%81%B4-%E9%96%B2%E8%A6%A7-%E3%82%A2%E3%83%97%E3%83%AA%E3%81%AE%E3%82%B7%E3%82%B9%E3%83%86%E3%83%A0%E6%9D%A1%E4%BB%B6>

以上