

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

新任者研修

「お客さま対応の基本」～お客さま相談室の実務から学ぶ～

◆日時 2022年10月13日(木) 10:00～16:00

(自由参加の情報交換に参加される方は17:00まで)

◆会場 TOTO株式会社 会議室(浜松町)

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

◆スケジュール

9:45～10:00	受付
10:00～10:10	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス
10:10～11:10	<講座1> 「お客さま対応の基本」 第一フロンティア生命保険株式会社 お客さま相談室 シニアマネージャー 久保 秀哉
11:10～11:20	休憩
11:20～11:50	<講座2> 「知っておきたい！お客さま対応の法知識」 株式会社シーネクスト CS推進室 室長 酒井 由香
11:50～12:50	昼食
12:50～14:10	<講座3> 「苦情対応の基本と手順」 ダイアナ株式会社 元お客さま相談室長 新田 康人
14:10～14:20	休憩
14:20～15:55	<アドバイザーに聞いてみよう！～みなさんのお悩みにお答えします～> 事前にいただいた受講者からの日ごろの悩み、疑問にアドバイザーがお答えいたします。 複数のアドバイザーから体験に基づいたアドバイスをいただくことができます。いろいろな考え方があり、視野も広がります。
15:55～16:00	<閉講> アンケート、修了証書授与、閉講挨拶
16:00～17:00	<自由参加> 参加者間情報交換 ※飲食は無し

◆日 時	2022年10月13日(木) 10:00~16:00 (自由参加の情報交換に参加される方は17:00まで)
◆会 場	TOTO株式会社 汐留事業所(浜松町) 24階大会議室 (東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング 24階) 交通 : JR・東京モノレール「浜松町」北口(新橋側出口)から徒歩2分 都営大江戸線・浅草線「大門」B1出口から徒歩3分
◆参加資格	消費者対応部門の3年以内の新任者の方
◆募集人員	24名 <最少催行人数 12名> 同一企業から複数のご参加も歓迎します ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 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。
◆締 切	9月29日(木) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は 18,600 円、未加入企業の方は 25,500 円 会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、昼食代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・お申し込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ご請求書は10月13日(木)頃より郵送いたします。10月20日(木)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・10月12日(水)以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、11月末日までをお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・閉講後、過去の研修アンケートでご希望がございました情報交換の場を設けます。参加はご自由です。
◆アドバイザー (予定)	ACAP 企業研修委員会

2022年9月6日

ACAP研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをご知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【開催にあたり】

<ソーシャルディスタンスの維持>

- ・ 会議室(144.87㎡)に募集受講生を24名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の半数以下とする
- ・ 机は3人掛けテーブルを1名で使用とする

<その他>

- ・ 受講者、講師、スタッフ全員のマスク着用を必須とする
- ・ 登壇講師、スタッフの体調管理
- ・ 受講者の方全員の来場前の検温
- ・ 会場の感染症予防措置に従う行動をとる

【ご受講いただく皆さまへのお願い】

- ・ 研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。
- ・ 37.5℃以上の発熱や風邪のような症状（咳が出る、喉が痛い等）の症状がある場合は参加をご遠慮いただきます。
- ・ マスクは、フィルター性能の高い不織布マスクを推奨しています。ご協力お願いいたします。
- ・ 体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・ 受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。

以上