

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  
 「内部監査員養成コース」のご案内

※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）では、企業の顧客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。

内部監査は、ISO 10002/JIS Q 10002 の「自己適合宣言」のための必須項目と規定されており、本講座はその内部監査員の養成のためのものです。

ISO/JIS Q 19011:2012「マネジメントシステム監査のための指針」に対応した内部監査の実践的手法を解説し、計画書や監査報告書等の具体的事例も紹介します。

◆ 「ISO 10002/JIS Q 10002 内部監査員養成コース」プログラム

2022年11月11日（金）13:00～17:30

時間	プログラム内容
13:00～13:10	<開講・ガイダンス>
13:10～17:10 (適宜休憩)	<講座> 1. ISO/JIS Q 10002 における内部監査 (1) ISO/JIS Q 10002 の概要とポイント (2) 内部監査の目的と機能  2. ISO/JIS Q 10002 内部監査の進め方 (1) 内部監査の基礎 (2) 内部監査の実施方法 是正措置、フォローアップとマネジメントレビュー (3) 不適合の摘出 (4) <ミニ演習>チェックリストの作成と回答例  3. 質疑応答
17:10～17:30	<まとめ・閉講>

#### ◆講師

森 暁司（ACAP 認定講師）  
松倉 英夫（ACAP 認定講師）

#### ◆募集対象

- ・ 社内の内部監査員の選定や養成を担当する消費者関連部門の方
- ・ 社内で内部監査員として内部監査業務に携わる方（消費者関連部門以外の方）

#### ◆募集人員

定員 20 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。  
※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

2022年11月2日（水）（先着順で受付け、定員に達し次第締切）  
※定員になり次第締め切ります

#### ◆受講料（講座のテキスト、消費税込み）

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

※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。

#### ◆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、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。
- ・ 進行の都合により、プログラムや時間割が変わることがございます。
- ・ 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）