

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## WEB 研修 お客様対応部門 新着任実務者のための 「不安解消研修」

◆日時 2023年4月28日(金) 13:00~17:00

Zoomを使用したWEB研修です。カメラ・マイク機能をオンにしてご参加ください。  
必ずシステム要件(本案内P.3)をご確認くださいませようお願いいたします。

●接続テスト日程(どちらかご都合の良い日に、受講なさる環境でご参加ください)

- 第1回 4月20日(木) 11時開始 ※20分程度
- 第2回 4月21日(金) 11時開始 ※20分程度

新しくお客様対応部門に着任された対応担当者は、「お客様対応が上手にできるだろうか」「お客様が怒ってしまったらどうしよう」「この仕事は自分に向いているのだろうか」といった様々な不安を抱えての出発となります。

今回の研修では、誰もが着任時に抱える不安や問題を解消するのにぴったりの研修です。

- ① わたしのお客様対応・新着任時代の講演 ~お客様対応部門に来てよかった~
- ② お客様対応部門の機能と役割  
~お客様対応部門の成り立ちから現在に至る役割を学んでいただきます~
- ③ 経験豊富な現役お客様相談室長等を交えたグループ討議 ~皆様の悩みにお答えします~

新しく職務に就くにあたり、積極的に取り組んでいこうという前向きな姿勢と自信が、本研修を通して身に付くようなカリキュラムとなっております。どうぞ奮ってご参加ください。

### 受講者の声 (過去のアンケートより)

初めは何もわからないまま参加しましたが、講義を受け、グループディスカッションで悩みなどを聞き、「そんなクレームがあるんだ!」などたくさん気づきがありました。イメージがわき、自分もこの先クレーム対応があるときは、今日学んだことを生かしたいと思いました。

いろんな会社の方とお話ができ、お話を聞けて、皆さんも同じことを思って日々仕事をしているんだなあ、と少し安心しました。着任からまだ間もないので、これからもっと色んな不安が出てくると思いますが、今日の思いを支えにがんばっていきます。

◆スケジュール ※内容は若干変更することがあります。

12:45～13:00	受付
13:00～13:10	<開講挨拶・オリエンテーション> セミナー要綱説明 ほか
13:10～14:10	<講座Ⅰ 講演 ① ②> 「わたしのお客様対応・新着任時代 ～お客様対応部門に来てよかった～」 講師:ACAP会員企業のお客様対応部門担当者 ○お客様対応部門に新着任した頃の不安や疑問をどう乗り越え、喜びに変えていったのか、講師の経験談はモチベーションを高め、やる気を引き出します。
14:10～14:40	<講座Ⅱ お客様対応部門の機能と役割> ○お客様対応部門の6つの機能とその役割を学びます。
14:40～15:00	<休憩>
15:00～16:30	<講座Ⅲ グループ討議> ACAPのベテラン会員を交えて質疑応答 ・今心配なこと、困っていることへのアドバイス ・言うてはいけない、してはいけないポイント ○ベテラン会員の実体験に基づくアドバイスは、不安や疑問を解消し、明日への自信に繋がります。
16:30～17:00	<閉講挨拶> 閉講挨拶、諸連絡

◆実施概要

◆日 時	2023年4月28日(金) 13:00～17:00 (12:45からご入室ください。出欠確認をいたします。)
◆会 場	ビデオ会議ツール「Zoom 会議」を使用いたします
◆対 象	原則、半年以内にお客様対応部門に着任された方、または着任予定の方 ※ 研修やコンサルティングを生業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
◆定 員	20名 <最少催行人数 10名> ※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	4月14日(金)
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円(消費税込) ※ ACAP会員の関連企業は未加入企業扱いとなります。 ※ 受講料には、テキスト代および消費税を含みます。
◆申込方法	申込用紙をダウンロードして必要事項を入力し、下記宛先までお送りください。 【宛先】ACAP 大阪事務所 研修担当 <a href="mailto:osaka@acap.jp">osaka@acap.jp</a> 【件名】不安解消研修
◆そ の 他	・Zoom 配信先は ACAP 大阪事務所からとなります。 4月20日、21日(いずれか)の接続テストを行った方で ACAP 側のトラブルで未接続となった方へは返金しますが、接続テストを行わなかった方への返金はいりませんのでご注意ください。 ・受け付けた方には案内状とご受講確認チェックシート等をメール添付でお送りいたします。 ご受講確認チェックシートはご返信願います。 ・受講料のお振込は、5月末日までお願いいたします。 ・郵送の配布テキストがある場合は、4月15日(金)に郵送します。 ・キャンセル料につきましては、4月21日(金)～4月26日(水)は資料代として2,000円 4月27日(木)以降は受講料全額を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

アドバイザー (予定)	<p>&lt;ACAP 西日本支部 企業研修部会&gt;</p> <p>部 会 長 馬場 寿浩 ピジョン(株) お客様コミュニケーション本部 お客様相談室</p> <p>副部会長 朝倉 公治 元 ピップ(株)</p> <p>副部会長 大原 雅章 サラヤ(株) コミュニケーション本部CRM室</p> <p>副部会長 谷口 幸子 霧島酒造(株) 酒質開発本部 品質保証部 お客様相談室</p> <p>運営幹事 水竹 浩 (株)久原本家グループ本社 経営管理本部 広報渉外部</p> <p>運営幹事 今中 啓之 カリモク家具(株) 商品管理部</p> <p>運営幹事 城村 桃子 花王(株) 生活者コミュニケーションセンター 相談コミュニケーション部</p>
----------------	---

### 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	<p>Mac macOS X と macOS 10.9 以降</p> <p>Windows Windows 10/8 または 8.1/7/Windows Vista with SP1 以降/Windows XP with SP3 以降</p> <p>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)</p>
モバイル ※できるだけPC 中のご準備をお願いいたします	Win 8.1 以降が動作している Surface PRO 2 以降の Surface タブレット、iOS と Android デバイス、BlackBerry デバイス
ブラウザ	<p>Windows IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降</p> <p>Mac Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降</p> <p>Linux Firefox 27 以降、Chrome 30 以降</p>
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	<p>Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps(上り/下り)</p> <p>研修推奨 5Mbps / 10Mbps(上り/下り)</p>

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