

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 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

「JIS Q 10002:2019（第 3 版）対応再宣言コース」

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。

さて、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。

2019 年 9 月、JIS Q 10002「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」が第 3 版として改訂されました。（ISO 10002:2014/JIS Q 10002：2015 は、ISO 10002：2018/JIS Q 10002:2019 となりました）

自己適合宣言の方法を規定した「JIS Q 17050 1:2005 適合性 評価—供給者適合宣言—第 1 部：一般要求事項」では、規格の変更がなされた場合、適合宣言の有効性の再評価の手順を実施しなければならない、と定めています。

自己適合宣言企業が第 3 版への適合をスムーズに進められるよう、規格の変更点・追加点や再宣言への手順を解説する講座を開催いたします。ぜひ、この機会にご参加ください。

◆募集期間

2023 年 6 月 15 日～2024 年 3 月 31 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、お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、1 か月間です。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）

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。

会員企業は 8,800 円、未加入企業は 12,100 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、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

1 時間 3 分

◆事前配布資料

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

※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

- ・再宣言の必要性の確認
- ・再宣言に向けた手順の解説
- ・第 2 版から第 3 版への変更点・追加点の解説
- ・第 3 版対応「自己評価チェックシート」配布とその活用方法の解説
- ・再宣言のモデルサンプルの紹介

◆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.or.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.or.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