

公益社団法人 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 2023年5月16日(火)10:00～16:30

会場 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 4階

※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あります。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
10:00～10:15	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス
10:15～11:30	<講座1> 「お客さま対応の基本」 日本菓子BB協会 事務局長 田中 美津子
11:30～11:40	休憩
11:40～12:20	<講座2> 「知っておきたい！お客さま対応の法知識」 元 TOTO株式会社 谷一 暢樹
12:20～13:20	昼食・休憩
13:20～14:35	<講座3> 「苦情対応の基本と手順」 株式会社ジーネクスト CS推進室 室長 酒井 由香
14:35～14:45	休憩
14:45～16:15	<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。
16:15～16:30	<閉講> アンケート、修了証書授与、閉講挨拶

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

## 実施概要

日 時	2023年5月16日(火) 10:00～16:30
会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 4階 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525 ) 交通:小田急線 参宮橋駅 徒歩 約7分 ほか
対 象	消費者対応部門の3年以内の新任者の方
募集人員	30名<最少催行人数 15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は中止になる可能性があります。 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28日(金)(お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は23, 100円、未加入企業の方は30, 800円 正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	研修ページ内の「お申し込み書類のダウンロード」から申込書をダウンロードしてください。 申込書にご記入の上、メール(宛先 higashi@acap.jp)に添付し、送信ください。 ※申込書にご入力いただいた「お悩み、ご相談等」は、講義の中で取り上げさせていただくため、抜粋して当日の配布資料に掲載させていただく場合があります(社名・氏名は非公開)。講義の中で可能な範囲でお答えいたしますが、すべてに回答できない場合があります。予め、ご了承ください。
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ ご請求書は5月16日(火)頃より郵送いたします。5月23日(火)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。</li> <li>・ 5月15日(月)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。</li> <li>・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、6月末日までをお願いいたします。</li> <li>・ 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> <li>・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。</li> </ul>
アドバイザー(予定)	ACAP 企業研修委員会

2023年4月7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お知らせいたします。

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>

- ・ 120人定員室に募集受講生を30名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の1/3以下とする
- ・ 机は3人掛けテーブルに1名とする

#### <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