

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）主催

# 顧客対応力向上研修

日時 2023年6月1日（木）10:00～16:00

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。

※本研修では、3～4人組でグループワーク及びロールプレイングを行いますので、ご承知おきください（マスク着用およびソーシャルディスタンスを確保）。

## スケジュール

9:45～10:00	受付
10:00～15:50 (お昼休憩 12:00～13:00)	オリエンテーション
	■ 自身のお客さま対応を振り返る ・自身の得意なお客さま・苦手なお客さま ・得意な理由・苦手な理由
	■ 相手のタイプに合わせたコミュニケーション ・自身のタイプをチェック！ ・4つのコミュニケーションのタイプ ・タイプを見極めるためのヒントとトレーニング
	■ 相手に合わせたコミュニケーションの深掘り ・タイプに合わせることは、応対力の強化につながる ・特に強化したいコミュニケーションのポイント (目的達成と印象貢献のバランスの良い応対)
	■ 実践ロールプレイング演習 ・さまざまなタイプとのロールプレイング演習 ・相互フィードバック
	■ まとめ
15:50～16:00	<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6月1日(木) 10:00~16:00
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	消費者対応部門に所属する自身の応対力をさらに高めたい方 ※ 研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
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	5月25日(木)(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6月1日(木)頃より郵送いたします。6月8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。</li> <li>・ 5月31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。</li> <li>・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、7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>

### 講師紹介

#### 唐澤 理恵 (からさわ りえ) 株式会社JBM コンサルタント 講師

大手証券会社に入社以来、営業～資産コンサルタントとして活躍。その後、証券会社のコールセンター立ち上げを経てSV、研修トレーナーとなる。

社内の研修トレーナーリーダーとして同社内において次々とセンター立ち上げを行い、育成、教育ツール作成などに携わる。

またコンプライアンス管理担当としても活躍。

平成20年より独立講師としてコールセンター系のコンサル&育成をメインに活動を開始する。

現在は、JBM コンサルタント契約講師として活躍中。長年の経験とコーチング手法を用いた現場目線の指導で好評を博している。

《主な研修実績》

「大手電気通信事業会社」・「証券会社」・「製薬会社」・「人材派遣会社」・「通販化粧品会社」・「音楽関連雑誌出版会社」・「国立国会図書館」・「銀行」・「金融関連会社」等、多数



2023年4月19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>

- ・ 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

#### <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。ご協力をお願いいたします。
- ・ 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