

(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)主催

企業の消費者対応部門の管理者に  
求められる知識・スキルを学ぶ

## 管理者研修

◆日時 2023年7月25日(火)10:30~17:00

◆会場 TOTO株式会社 汐留事業所(浜松町) 24階大会議室

※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

10:15~10:30	受付
10:30~10:45	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス
10:45~11:45	<講座1> 「消費者対応部門のマネジャーの役割～部員のモチベーションアップのために～」 第一フロンティア生命保険株式会社 契約サービス部お客さま相談室 シニアマネージャー 久保 秀哉 管理者の心構えと消費者対応部門の機能について理解を深めます。
11:45~12:45	昼食
12:45~13:35	<講座2> 「知っておきたい！お客さま対応に関わる法知識～管理職が押さえておくポイント～」 株式会社ジーネクスト CS推進室 室長 酒井 由香 お客さま対応の基本となる法律と仕事とのつながりを理解します。
13:35~13:45	休憩
13:45~15:05	<講座3> 「クレーム対応に必要な知識とスキル～基本から悪質クレーム、法的対応クレームまで～」 株式会社ブリヂストン パブリックリレーション部門 お客様相談室 奥村 直和 管理者として必要なクレーム対応の知識とスキルについて、講師の実体験を踏まえ共有します。
15:05~15:15	休憩
15:15~16:40	<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聴くことができます。 いろいろな考え方があり、視野も広がります。
16:40~17:00	<閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

◆実施概要

◆日 時	2023年7月25日(火) 10:30~17:00
◆会 場	TOTO株式会社 汐留事業所(浜松町) 24階大会議室 (東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング24階) 交通 : JR・東京モノレール「浜松町」北口(新橋側出口)から徒歩2分 都営大江戸線・浅草線「大門」B1出口から徒歩3分
◆対 象	消費者対応部門の管理者および、それに準ずる方
◆定 員	30名(同一企業から複数のご参加も可) <最少催行人数 15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	7月10日(月)(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25,300円、未加入企業の方は34,100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)
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆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。受付状況により、お申し込みいただいてから返信までお時間をいただく場合がございます。</li> <li>・ご請求書は7月25日(火)頃より郵送いたします。8月1日(火)までにご請求書等が届かない場合はACAP事務局(TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。</li> <li>・7月24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、2023年9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 アドバイザー	ACAP 企業研修委員会委員

2023年6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】

- ・ 講師、アドバイザー、スタッフの体調管理の徹底
- ・ 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。
- ・ 令和5年3月13日以降、マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました。ただし、ACAPでは研修開催にあたり、長時間同じ空間で研修を実施することからマスクを着用した状態で受講をお願いします。
- ・ 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。
- ・ 体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出ください。
- ・ 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