

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）主催

【WEB研修】JIS Q 10002 入門コース  
「JIS Q 10002 へのお誘い」開催のご案内

開催日時：2023年9月13日（水）14:00～16:00

※リモート会議システム Zoom を使用します。

※カメラ機能をオンにしてご参加ください。パソコンでのご参加をお願いいたします。

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では会員企業のお客様対応レベルの向上や顧客志向経営実現の手段として、顧客満足の国際規格「ISO 10002」の一致規格である「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”」（以下、当規格）が極めて有効であると判断し、当規格に適合するマネジメントシステムの構築を推奨しています。構築を支援するために、当規格を理解し、システム構築の準備をするための講座や各種支援事業も行っています。

また、東西例会や各自主研究会での講演等を通じて、当規格の普及啓発を実施してまいりました。

しかしながら、当規格に興味があり規格の名前は覚えているがどんな内容だったかはうろ覚えで、いきなり講座に参加するには費用も時間もかかるのでためらっている、というような会員の方も多いのではないのでしょうか。あるいは、会員になられて間もなく、当規格の名前は聞くものの、どんなものかよくわからない、という方もいらっしゃると思います。

そこで、JIS Q 10002 とはどんな内容の規格なのか、どんなメリットがあるのか、構築のためのコストはどのくらいか、といった初歩的な疑問に答え、当規格に興味・関心を持っていただくための入門コース「JIS Q 10002 へのお誘い」を開催します。開催要領は以下の通りです。

当規格にご関心のある方のご参加をお待ちしています。

◆開催日時

2023年9月13日（水） 14:00～16:00

◆募集人員

定員 15名

※先着順にて受付

※最少催行人数を各コース8名とし、達しない場合は中止とさせていただく場合があります。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。

※研修やコンサルティングを業とする企業及び個人でのお申込みはご遠慮願います。

◆募集締切

2023年9月4日（月）

※定員になり次第締め切ります

◆受講料（講座の資料代、消費税込み）

正会員および正会員の所属企業社員は 3,300 円、未加入企業の方は 4,510 円

◆講師・アドバイザー（予定）

松倉英夫（ACAP 認定講師）

◆プログラム

- ・ISO/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは。
- ・簡易セルフチェック（普及パンフレット「JIS Q 10002 へのお誘い」を活用）
- ・お客様相談室セルフチェック（マトリックスの活用）
- ・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
- ・ACAP の支援事業の紹介  
（各種講座・個別相談・出前講座・第三者意見書等々）
- ・質疑応答

◆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、自動返信メールが届きますので、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。

◆受付方法

- ・お申し込みが最少催行人数に達したのち、受講のご案内、資料、請求書を郵送します。
- ・受講料につきましては、講座開催日の翌月末までにお振込み願います。  
※ 参加者のご都合が悪い場合は、代理の方がご出席ください。  
代理の方のご受講が難しい場合は、キャンセルを申し受けます。  
※ 講座前日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

◆その他

- ・開講の 1 週間前にな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。
- ・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	Mac macOS X と macOS 10.9 以降 Windows Windows 10/8 または 8.1/7 以降 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)
モバイル ※できるだけ PC でのご 準備をお願いいたします	iOS と Android デバイス Blackberry デバイス Win 8.1 以降の Surface PRO 2 以降
ブラウザ	Windows : IE 11 以降、Edge 12 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Mac : Safari 7 以降、Firefox 27 以降、Chrome 30 以降 Linux : Firefox 27 以降、Chrome 30 以降
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	Zoom 推奨 1.5Mbps / 1.5Mbps (上り/下り) 研修推奨 5Mbps / 10Mbps (上り/下り)

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

以 上