

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）主催

**【会場・WEB 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**

<1> 逐条理解コース ～規格の内容を理解する～

2023年10月19日（木）13:00～17:30

<2> 導入準備コース ～社内への導入に必要なステップを学ぶ～

2023年10月31日（火）13:00～17:30

※<1>と<2>を、単独でも申し込みできます。

※会場参加とWEB参加、いずれかをお選びください。

※WEB参加の場合には、Zoomを使用します。

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）は、お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者等で組織する公益社団法人です。

ACAPでは、企業の顧客志向経営を強化するために、ISO 10002/JIS Q 10002の導入、普及拡大を推進しています。現在、本規格を導入し、自己適合宣言している国内企業は、100社強で、その多くは、ACAP会員企業、関連会社です。

ACAPでは、当規格を理解し、社内で構築するための実践講座を開催いたします。本講座に参加され、「自己適合宣言」に向けて取り組まれますようお願いいたします。

◆ISO 10002/JIS Q 10002 と導入の効果

ISO 10002は苦情対応に関する国際規格として、2004年7月にISO（国際標準化機構）により発行されました。我が国では、その一致規格として2005年6月に、日本工業規格JIS Q 10002:2005『品質マネジメントー顧客満足ー組織における苦情対応のための指針』が制定されました。（2015年と2019年に一部改正されました。）

当規格は、あらゆる組織で使用されることを意図しており、苦情対応プロセスの設計および実施について、指針を提供するものです。この指針に従って苦情対応プロセスを構築し、実施することで、次の事項が可能となります。

- ・顧客にとって、苦情の申告が容易になる。
- ・苦情を解決する組織の能力を高める。
- ・苦情の傾向判定および原因除去の能力を高め、組織運営を改善する。
- ・苦情解決における顧客重視のアプローチの創出および要員のスキルの改善を促進する。
- ・苦情対応プロセス、苦情の解決結果およびプロセスの改善に関する継続的レビューのための基準が得られる。

これらによって、組織に対する顧客の信頼を獲得でき、顧客満足度を高めることができます。

◆講座の特徴

○ACAPは、当規格の原案作成段階から深く関与し、規格の普及促進や社内構築に深い経験を持つACAP会員から成るISO10002事業グループのメンバーが講師となり、企業の実態に合わせた解説をいたします。

○2コース<逐条理解コース/導入準備コース>をご用意しています。両コースを通して受講することが基本ですが、まずは規格やマネジメントシステムの内容をひととおり知りたいという方は、<逐条理解コース>をお申し込みください。

◆会場・システム

1. 会場参加：ACAP 事務局 会議室 ※先着 8 名様まで
(東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F)
 2. WEB 参加：リモート会議システム Zoom を使用します。
- ※お申込み時に、いずれかをお選びください。

◆募集人員

各コース 定員 20 名

※先着順にて受付

※各コース、最少催行人数を 5 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し込みはご遠慮願います。

◆募集締切

逐条理解コース : 2023 年 10 月 11 日 (水)

導入準備コース : 2023 年 10 月 23 日 (月)

※定員になり次第締め切ります

◆受講料 (消費税込み)

① 逐条理解コース :

正会員および正会員の所属企業社員は 19,800 円、未加入企業の方は 27,500 円

② 導入準備コース :

正会員および正会員の所属企業社員は 19,800 円、未加入企業の方は 27,500 円

①+②の両コース :

正会員および正会員の所属企業社員は 39,600 円、未加入企業の方は 55,000 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、受講のお申し込み時に合わせてご購入ください。代金は、3,960 円 (税込み) です。

◆講師・アドバイザー (予定)

森 暁司 (ACAP 認定講師)

松倉 英夫 (ACAP 認定講師)

畠中 道雄 (ACAP 認定講師)

長谷川公彦 (ACAP 認定講師)

◆プログラム

<1> 逐条理解コース ～規格の内容を理解する～

「ISO 10002/JIS Q 10002 とは何か」の理解を目的とし、規格の特徴やねらい、条文の解説、自己適合宣言済み企業による事例紹介・アドバイスなどを行います。

<企業事例紹介>

株式会社ブルボン

時 間	プログラム内容
12:45～	<受付> 入室いただけます
13:00～13:05	<開講・ガイダンス> ガイダンス 講師・アドバイザー紹介 開講挨拶
13:05～16:30	<講座> 1. ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味 ① 制定の背景 ② 規格の特徴 ③ 規格の効果
	<講座> 2. ISO 10002/JIS Q 10002 の逐条解説 ① 基本原則 ② 苦情対応の枠組み ③ 計画及び設計 ④ 苦情対応プロセスの実施 ⑤ 維持及び改善
16:40～17:20	<ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業による企業事例紹介> マネジメントシステムの導入・自己適合宣言の効果 理論と実務のギャップなどの苦労話 他
17:20～17:30	<まとめ・閉講> まとめ・質疑応答 閉講挨拶

※進行により適宜休憩をはさみます

<2> 導入準備コース ～社内への導入に必要なステップを学ぶ～

ISO 10002/JIS Q 10002 を社内に導入していくためのステップやノウハウを紹介します。講義だけでなく、自己適合宣言済み企業による事例紹介等で理解を深めます。

<企業事例紹介>

ユニ・チャーム株式会社

時 間	プログラム内容
12:45～	<受付> 入室いただけます
13:00～13:05	<開講・ガイダンス> ガイダンス 講師・アドバイザー紹介 開講挨拶
13:05～15:15	<講座> ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順 ① 規格の構造 ② トップのコミットメント確保 ③ 基本コンセプトの設定 ④ タスクフォースの編成 ⑤ 社内規定、マニュアルの整備 ⑥ 経営会議への報告 ⑦ 関連部門への説明と社内教育

⑧自己適合宣言	
15:15～16:15	<ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介> マネジメントシステムの導入・自己適合宣言の効果 社内意識統一などの苦労話 他
16:20～16:40	<講座>自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己 適合宣言の方法
16:40～17:30	<まとめ・閉講> まとめ・質疑応答 閉講挨拶

※進行により適宜休憩をはさみます

◆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。
- フォーム形式で申し込めない場合は、ACAP 事務局（TEL03-3353-4999）までご連絡ください。Excel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、テキスト、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日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。
 - ※ すでに配布資料を受け取っている場合は資料代として 5,000 円を、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。恐れ入りますが事務局（TEL 03-3353-4999）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、貴社内での 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。
 - ※参考 <https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux>

以 上