

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## 中堅層・二次対応者研修

◆日時 2023年11月10日(金) 10:30~17:00

◆会場 TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール(新宿)

※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、グループ討議(1グループ6名)を行いますので、ご承知おきください。  
(マスク着用をお願いいたします)

### ◆スケジュール

10:15~10:30	受付
10:30~10:40	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス、講師・アドバイザー紹介、ACAPのご案内
10:40~11:50	<講座1> 「お客さま対応の心構えと留意点 -ファンを増やすお客さま対応業務!-」 サッポロビール株式会社 品質保証部 お客様センター 小川 研 👉 中堅・二次対応者に求められる責任や役割、仕事の手順と留意点について お客さま対応の基本を確認しながらお話させていただきます。
11:50~12:50	昼食
12:50~14:20	<講座2> 「明日から役立つ実践講座 -失敗事例に学ぶ こんな時どうする?-」 元株式会社シジシージャパン お客様相談室長 谷本 清 👉 仕事に慣れてきた今、誰もが陥りやすい失敗・お悩みを、ワークを通して考え、すばり解決します。
14:20~14:30	休憩
14:30~16:50	<グループ討議> 具体的事例を題材にグループディスカッション 事例(グループごとに決定)※各自が抱えているお悩みでも可能 ①「あなたでは話にならない。上司に代われ」と言われた ②延々1時間も話を続けられ、切ることができない ③苦情を申し入れ慣れている方への対応 ④次から次へと質問を展開してくる方への対応 ⑤製品に不具合があったが現物がない ⑥今回の商品はいつもと違う。異常なしの検査報告には納得できない ⑦お客さまの取り扱いが原因だが、納得してもらえない ⑧「なぜ公表して回収しないのか?」と言われた ⑨治療費、休業補償の請求への対応方法 👉 <ul style="list-style-type: none"><li>・異業種でのグループ構成です。</li><li>・現実に抱えている課題や問題点について討議をすることで、現状の問題点を明確にすることができます。</li><li>・経験豊富な会員が各グループのアドバイザーを務めます。</li></ul>
16:50~17:00	<閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

◆日 時	2023年11月10日(金) 10:30~17:00
◆会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR南新宿ビル4階) 交通 : JR新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
◆対 象	お客さま対応部門の中堅層・二次対応者の方 ※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し込みはご遠慮願います。
◆定 員	36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	10月25日(水) お申し込み順、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は25,300円、未加入企業の方は34,100円 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	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。</li> <li>● ご請求書は、11月10日(金)頃より郵送いたします。11月中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>● 11月9日(木)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、12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>● グループ討議用に、ご自身の成功事例もしくは、失敗事例をご用意ください。(まとめる必要はありません) グループ討議の際のテーマとさせていただく場合があります。</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>

## 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】

- ・ 登壇講師、スタッフの体調管理
- ・ 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。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