

2023年10月

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

【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  
＜社内規程文書化コース＞のご案内

～社内構築実践のなかで最もお困りの規程文書の作成に特化した講座です～

2023年11月30日（木）13:30～17:00

※会場と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。ACAPでは、当規格を理解し、社内で構築するための実践講座として逐条理解コース、導入準備コース及び内部監査員養成コースを開催していますが、これらのコースを受講された皆様よりご要望の多い社内規程の作成について特化した講座として、「社内規程文書化コース」を開設しています。

本コースの対象者は、当会上記3コース（逐条理解・導入準備・内部監査員養成）のいずれかをすでにご受講済みの企業の方を原則といたします。この機会に是非、ご参加ください。

◆講座の特徴

- 苦情対応方針及び「お客様対応（苦情対応）基本規程」等の作成ポイントを説明します。
- ACAPが作成したモデル規程「ACAP工業(株)お客様対応基本規程—JISQ10002 準拠」、及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等をテキストとして配布し、作成ポイントを解説します。

◆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 定員15名

- ※先着順にて受付
- ※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きます。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。
- ※本講座は、ACAP主催の「逐条理解コース」「導入準備コース」「内部監査員養成コース」のいずれかを、すで受講された企業の方が対象です。

- ◆**募集締切** 11月22日(水)(先着順で受付、定員に達し次第締切)  
※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。

◆**受講料(税込み)**

正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は24,200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、お申し込みフォームの備考欄でご依頼ください。代金は3,960円(税込み)で、受講料に合算してご請求いたします。

◆**講師・アドバイザー**

森 暁司(ACAP 認定講師)  
松倉英夫(ACAP 認定講師)

◆「ISO/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」

社内規程文書化コース プログラム

時間	プログラム内容
13:15~13:30	<受付>
13:30~13:35	<開講・ガイダンス>
13:35~14:50	<講座> JISQ10002 社内規程、特に「お客様対応(苦情対応)基本規程」作成のポイントを説明
15:00~16:30	<講座> A C A P 作成のモデル規程「A C A P 工業(株)お客様対応基本規程—JISQ10002 準拠—」及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等をテキストとして配布し、作成ポイントを解説
16:30~17:00	<まとめ・閉講> 質疑応答 他

◆**申込み方法**

- ・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、受領通知が届きますので、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(TEL03-3353-4999)までご連絡ください。エクセルデータで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、講座開催日の翌々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円を講座当日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。

・受講後の質問につきましては、1 講座につき一人 3 回まで講師から無料で回答させていただきます。なお、1 回の質問は 1 問までとさせていただきます。

・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。

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

以 上