

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

## お客様対応部門 新着任実務者のための 「不安解消研修」

◆日時 2024年4月24日(水) 13:00~17:00

※WEB参加と会場参加、お申込時にいずれかお選びください。

### 【WEB参加】

- ・Zoomを使用したWEB開催です。カメラ機能をオンにしてご参加ください。
  - ・必ずシステム要件(本案内P. 4)をご確認ください。
  - ・スマホ、タブレットでのご参加はご遠慮ください。
  - ・下記日程で接続&動作チェックを行います。両日のどちらかに必ずご参加ください。
- 研修当日と同じパソコンでご参加ください。詳細はお申込み後にお知らせいたします。
- 第1回 4月18日(木) 11時開始(10:55までにログイン願います) ※30分程度  
第2回 4月19日(金) 11時開始(10:55までにログイン願います) ※30分程度

### 【会場参加】

- ・会場はACAP大阪事務所 会議室となります。先着5名様までご参加いただけます。
- ・接続&動作チェックのご参加は不要です。

新しくお客様対応部門に着任された対応担当者は、「お客様対応が上手にできるだろうか」「お客様が怒ってしまったらどうしよう」「この仕事は自分に向いているのだろうか」といった様々な不安を抱えての出発となります。

本研修は誰もが着任時に抱える不安や問題を解消するのにぴったりです。

- ① 【講座Ⅰ:講演】わたしのお客様対応・新着任時代 ~お客様対応部門に来てよかった~
- ② 【講座Ⅱ:講義】お客様対応部門の機能と役割  
~お客様対応部門の成立から現在に至る役割を学んでいただきます~
- ③ 【講座Ⅲ:グループ討議】経験豊富な現役お客様相談室長等を交えた質疑応答 ~皆様の悩みにお答えします~

新しく職務に就くにあたり、積極的に取り組んでいこうという前向きな姿勢と自信が、本研修を通して身に付くようなカリキュラムとなっております。どうぞ奮ってご参加ください。

## 受講者の声（過去のアンケートより）

初めは何もわからないまま参加しましたが、講義を受け、グループディスカッションで悩みなどを聞き、「そんなクレームがあるんだ！」などたくさん気づきがありました。イメージがわき、自分もこの先クレーム対応があるときは、今日学んだことを生かしたいと思いました。

いろんな会社の方とお話ができ、お話を聞けて、皆さんも同じことを思っているんだなあ、と少し安心しました。着任からまだ間もないので、これからもっと色んな不安が出てくると思いますが、今日の思いを支えにがんばっていきます。

### ◆スケジュール ※内容は若干変更することがあります。

12:45～12:55	受付
13:00～13:10	<開講挨拶・オリエンテーション> 開講挨拶、セミナー要綱説明 ほか
13:10～14:10	<講座Ⅰ 講演 ① ②> 「わたしのお客様対応・新着任時代 ～お客様対応部門に来てよかった～」 講師:ACAP会員企業のお客様対応部門担当者 ○お客様対応部門に新着任した頃の不安や疑問をどう乗り越え、喜びに変えていったのか、講師の経験談はモチベーションを高め、やる気を引き出します。
14:10～14:40	<講座Ⅱ 講義 お客様対応部門の機能と役割> ○お客様対応部門の6つの機能とその役割を学びます。
14:40～15:00	<休憩>
15:00～16:30	<講座Ⅲ グループ討議> ACAPのベテラン会員を交えて質疑応答 ・今心配なこと、困っていることへのアドバイス ・言うてはいけない、してはいけないポイント ○ベテラン会員の実体験に基づくアドバイスは、不安や疑問を解消し、明日への自信に繋がります。
16:30～17:00	<閉講挨拶> 閉講挨拶、諸連絡

### ◆実施概要

日 時	2024年4月24日(水) 13:00～17:00 ※12:45～12:55に会場・Zoomに接続してください。出欠確認をいたします。
会 場	【WEB参加】ビデオ会議ツール「Zoom会議」を使用いたします。 【会場参加】ACAP大阪事務所 会議室（大阪府大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪7階）
対 象	原則、半年以内にお客様対応部門に着任された方、または着任予定の方 ※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込はご遠慮願います。
定 員	20名 <最少催行人数 10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ございます。 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	4月9日(火) ※定員になり次第締め切り
受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円。 会員の関連企業は未加入企業扱い。 ※受講料は資料代、消費税込みです。
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	<p><b>【WEB・会場参加 共通】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本研修ではグループ討議を行います。</li> <li>・資料は4月17日に郵送でお送りします。</li> <li>・請求書は4月24日以降に郵送いたします。5月1日までに請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所(TEL:06-6943-4999)にご連絡ください。</li> <li>・受講料のお振込は、5月末日までをお願いいたします。</li> <li>・資料発送後のキャンセルにつきましては、キャンセル料2,000円を徴収させていただきます。</li> <li>・4月23日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を徴収させていただきます。</li> <li>・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。</li> </ul> <p><b>【WEB 参加】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Zoom 配信は ACAP 大阪事務所からとなります。</li> <li>・接続&amp;動作チェックにご参加されて ACAP 側のトラブルで未接続となった方へは返金しますが、接続&amp;動作チェックに不参加の方への返金はいりませんのでご注意ください。</li> <li>・申込受付後に受講のご案内と受講確認チェックシートをメール添付でお送りいたします。 <b><u>ご受講確認チェックシートはご返信願います。</u></b></li> </ul> <p><b>【会場参加】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場は ACAP 大阪事務所 会議室となります。</li> <li>・接続&amp;動作チェックのご参加は不要です。</li> <li>・Zoom には入っていただきませんが、会場の Wi-Fi 環境の都合上、Wi-Fi をお使いになる方はご自身でご持参ください。</li> <li>・<b><u>お送りする資料をご持参ください。</u></b> 当日の配布はいたしません。</li> <li>・申込受付後に受講のご案内と地図をメール添付でお送りいたします。</li> <li>・<b><u>会場の定員5名に達した場合あるいは4名に満たない場合は WEB 参加とさせていただきます。</u></b></li> <li>・<b><u>WEB 参加に変更となった場合は、4月18日(木)か4月19日(金)の接続&amp;動作チェック必ずご参加ください。</u></b></li> <li>・WEB 参加に変更となる場合は1週間前までにご連絡いたします。</li> </ul>
アドバイザー (予定)	<p>&lt;ACAP 西日本支部 企業研修部会&gt;</p> <p>部会長 馬場 寿浩 ピジョン(株) お客様相談室 お客様サポートグループ 西日本エリアチーフ</p> <p>副部会長 大原 雅章 サラヤ(株) コミュニケーション本部CRM部 部長</p> <p>副部会長 谷口 幸子 霧島酒造(株) 酒質開発本部 品質保証部 お客様相談室 室長</p> <p>運営幹事 今中 啓之 カリモク家具(株) 商品管理部 主幹</p> <p>運営幹事 城村 桃子 花王(株) 生活者コミュニケーションセンター 相談コミュニケーション部 室長</p> <p>運営幹事 水竹 浩 (株)久原本家グループ本社 経営企画部ファンづくりチーム 参事</p>

## 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	ブロードバンド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	スピーカー/マイク:内蔵、USB プラグインまたはワイヤレス Bluetooth カメラ:内蔵、USB プラグイン、またはビデオキャプチャ カードを搭載した HD カメラまたは HD ビデオカメラ、または OBS などの配信用ソフトウェア や IP カメラで使用する仮想カメラ ソフトウェア(macOS の場合、Zoom クライアント 5.1.1 以降)
PC オペレーティングシステム	macOS X と macOS X (10.10) 以降 Windows 11 Windows 10 注: Windows 10 で実行されているデバイスは、Windows 10 Home、Pro、Enterprise のいずれかで実行されている必要があります。S モードはサポートされていません。 Windows 8 または 8.1 Windows 7 Ubuntu 12.04 以降 Mint 17.1 以降 Red Hat Enterprise Linux 8.0 以降 Oracle Linux 8.0 以降 CentOS 8 以降 Fedora 21 以降 OpenSUSE 13.2 以降 ArchLinux(64 ビットのみ)
ブラウザ	【デスクトップ】 Chrome: 最新バージョンから 2 バージョン以内 Firefox: 最新バージョンから 2 バージョン以内 Edge: 最新バージョンから 2 バージョン以内 Safari: 最新バージョンから 2 バージョン以内
プロセッサ	【プロセッサ】 シングルコア 1 GHz 以上 デュアルコア 2 Ghz 以上 (Intel i3 / i5 / i7 または AMD と同等) 【RAM】 該当なし 4 GB
帯域幅	Zoom が使用する帯域幅は、参加者のネットワークに応じて、最も快適に通信できるように最適化されます。3G、4G、5G、Wi-Fi、有線ネットワークのいずれかに合わせて自動的に調整されます。  ウェビナーの出席者に推奨される帯域幅: パネリストのビデオがオンの場合:

	高品質のビデオでは ~600 kbps(上り / 下り) 720p HD ビデオでは ~1.2-1.8 Mbps(上り / 下り) 1080p HD ビデオでは ~2-3 Mbps(下り) 画面共有のみ(ビデオ サムネイルなし): 50~75 kbps(下り) ビデオ サムネイルによる画面共有の場合: 50~150 kbps (下り) オーディオ VoIP の場合: 60~80 kbps(下り)
--	--

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