

# 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 ＜逐条理解コース＞

ACAP では、企業の顧客志向経営を強化するために、「苦情対応マネジメントシステム」の国際規格である 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。

講座では、本規格の構成や要求事項等について、箇条ごとに適合性の条件、運用上のポイントを解説します。また、自己適合宣言済企業による事例紹介は具体例が豊富で毎回好評です。

## 【ねらい】

- 自社の消費者対応を、グローバルに見直し、レベルアップしたい
- ISO 10002 の自己適合宣言に挑戦したい
- 顧客志向経営体制を、さらに強化したい

## 【講師】

ACAP認定講師 森 暁司、畠中道雄、長谷川公彦

## ＜開催日・場所＞

<b>2024年10月3日(木)</b> 13:00~17:30	お申込み時に、いずれかをお選びください。 ・会場参加: ACAP事務局 会議室 ※先着 6 名様まで (東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5階) ・WEB 参加: リモート会議システム Zoom を使用します
-------------------------------------	--

## 対 象

ISO 10002 に関心をお持ちの方、自己適合宣言済企業の新任の担当者  
※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)

19,800 円: 正会員および正会員の所属企業社員  
27,500 円: 未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

## 募集人数

20名 <最少催行人数 5 名>  
※同一企業から複数のご参加も可能です。  
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、1 週間前までにご連絡します。

## 締 切 日

9月26日(木)  
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

## キャンセルポリシー

資料発送後のキャンセルは資料代として5,000円を申し受けます。  
上記に関わらず、10月2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。

## 特記事項

WEB 参加の方はカメラを ON にしてご参加ください。

## 問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

## 申込方法

ACAPホームページ(右の QR コード)よりお申込みください。



お申し込みは  
こちら

◆当日のスケジュール

12:45~13:00	受付
13:00~13:05	<開講・ガイダンス等> ガイダンス、講師紹介、開講挨拶(自己紹介)
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
16:30~17:20	<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> アンケート、修了証書授与、閉講挨拶

◆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の体系

入門コース	「JIS Q 10002」とは何か、そのメリットや導入にかかるコストなど、初歩的な疑問にお答えします。
逐条理解コース	ISO 10002/JIS Q 10002の構成や要求事項等について、箇条ごとに適合性の条件、運用上のポイントを解説します。また、自己適合宣言済企業による事例紹介もあります。
導入準備コース	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を構築する際の手順について解説します。また、自己適合宣言済企業による事例紹介もあり、大変参考になります。
内部監査員養成コース	ISO 規格では PDCA の Check を担う内部監査が重要視されています。その内部監査を行う監査員の養成のための講座で、具体的な業務の流れやポイントについて解説します。
社内規程文書化コース	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受講された企業の方を対象に、社内規程作成のヒントとなるモデル規程を解説します。自己適合宣言を目指す企業の方にとって、必須の講座です。

以上