

新着任者または新着任予定者

西日本

## 【WEB研修】お客様対応部門 新着任実務者のための 不安解消研修

新しくお客様対応部門に着任された担当者は、「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。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。

### 【講師】

ACAP会員企業のお客様対応部門経験者

### <開催日・場所>

2025年4月18日(金)  
13:00~17:00

WEB参加：リモート会議システム Zoom を使用します

### 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し込みはご遠慮ください。

### 受講料 (税込み)

17,600円：正会員および正会員の所属企業社員  
25,300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 10名>  
※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

4月3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につきましては、資料代として2,000円を申し受けます。
- 上記に関わらず、4月17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。
- 研修当日、参加者側の環境に起因する問題が発生した場合、当会での責任は負いかねます。あらかじめご了承ください。

### 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。



◆プログラム・スケジュール

|             |   |
|-------------|---|
| 12:45~13:00 | 受付(Zoom 接続・音声&カメラ確認・出欠確認)   |
| 13:00~13:10 | <開講挨拶・オリエンテーション>  |
| 13:10~14:10 | <p>&lt;講座Ⅰ 講演&gt;</p> <p>「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～」</p> <p>講演 ① 講師：霧島酒造株式会社</p> <p>講演 ② 講師：伊藤ハム米久ホールディングス株式会社</p> <p>*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。</p>   |
| 14:10~14:40 | <p>&lt;講座Ⅱ 講義 お客様対応部門の機能と役割&gt;</p> <p>*お客様対応部門の成立ちから現在に至る役割と6つの機能を学びます。</p>  |
| 14:40~15:00 | <休憩>  |
| 15:00~16:30 | <p>&lt;講座Ⅲ グループ討議&gt;</p> <p>ACAPのベテラン会員を交えて質疑応答</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今心配なこと、困っていることへのアドバイス</li> <li>・言ってはいけない、してはいけないポイント など</li> </ul> <p>アドバイザー：ACAP会員企業のお客様対応部門経験者</p> <p>*経験豊富な現役お客様相談室長等が皆様の悩みにお答えします。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。</p> |
| 16:30~17:00 | <p>&lt;閉講挨拶&gt;</p> <p>閉講挨拶、諸連絡</p>   |

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。