

ISO 10002

【オンデマンド研修】  
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  
「ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言済み企業の  
新任キーパーソンコース」

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。

当規格に沿ったお客様対応/苦情対応業務を理解し、運営を強化する新任キーパーソンコースを開催いたします。

オンデマンド研修のため、あらかじめ録画した動画コンテンツを、視聴期間中、好きなときに何度でも繰り返しご受講いただけます。この機会にぜひご受講ください。

<募集期間>

2025年4月1日(火)～

2026年3月31日(火)

あらかじめ録画した動画コンテンツを、視聴期間中、好きなときに何度でも繰り返しご受講いただけます。

視聴期間は、1 か月間です。受講開始日をご指定下さい。

対 象

自己適合宣言済み企業のお客様対応部門で新たにマネジメントシステム運営責任者(役職問わず)となった方

受講料  
(税込み)

13,200 円:受講料は1社ごとの料金です。通常の JIS 講座とは異なり、視聴期間中、1 社で複数人による視聴が可能です。

※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 4,400 円(税込み)で、受講料に合算してご請求いたします。

特記事項

動画配信サービス「Vimeo」を使用して ACAP がお届けいたします。お申し込み受付後に専用の URL をお送りします。

お申し込みの前に必ず「テスト動画」で映像・音声再生されるかを事前にご確認の上、お申し込みください。

テスト動画:<https://vimeo.com/717775789/93aa3e63f0>

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。

動画再生時間

2 時間 18 分

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

## ◆プログラム

1. 新任務での自分の立場の確認
  - ・相談室業務、職務規程、自分の立場、担当役員やトップとの関係、社内協力体制 等
2. ISO 10002/JIS Q 10002 を理解し、運営を強化する
  - ・規格の重要ポイントの理解
  - ・規格の適合条件
3. お客様対応体制のさらなる向上と継続的PDCAの運営

## ◆その他

- ・お申し込み後1週間た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 ACAP 事務局 ISO 10002 担当(TEL:03-3353-4999、email:acapjis@acap.or.jp)までご連絡ください。
- ・Vimeo 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。
  - ※Vimeo 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。

以上