

対応品質の向上、消費者志向経営の推進のための 個別相談、講師派遣、出前研修を承ります。

ACAP では事業者相談事業として、企業または事業者団体などを対象に、消費者対応活動の品質向上や消費者志向経営の推進について幅広い支援活動を行っています。

皆様からのご要望やご依頼に応じて、企業の消費者対応部門での豊富な経験と専門性を備えた ACAP 会員が講師となり、個別相談、講演講師、研修などをお引き受けします。

★ 事業者相談の種類

1. 個別相談：お客様相談室の体制づくりや運営など個別企業の事案についてのご相談をお受けします。経験・専門知識を有する者が対応いたします。
2. 講師派遣：企業・団体が行う研修において、研修テーマに即した講演をお引き受けします。リモートによる研修も承っています。
3. 出前研修：皆様からのご希望に応じ、ACAP が持っている知見やノウハウを活用したプログラムを作成し実施します。

★ 事業者相談の活用例

☆ 個別相談

- ・ 消費者対応部門を新設するにあたり、Q & A、マニュアル類の整備、リスク管理情報の活用などについて具体的なアドバイスを受けたい。
- ・ 消費者対応部門の機能強化、影響力の向上等の施策について相談したい。
- ・ 消費者対応の基本、注意事項、社内外との連携について学びたい。

☆ 講師派遣

- ・ 社内、業界団体として研修を企画しており、消費者関連テーマ、消費者窓口対応についての講演講師を探している。
- ・ ACAP が推進する消費者志向経営の支援活動や参考事例として、会員企業の取り組みについて講演してほしい。

☆ 出前研修

- ・ 消費者対応部門の窓口担当者、中堅クラスを対象に、消費者視点に立った対応の重要性、自社の課題と対応策について学び、対応品質の向上につなげたい。
- ・ カスタマーハラスメント対策、高齢者対応、難苦情、EメールやSNSへの対応など、変化する消費者課題への適切な対応について学び職場で活かしたい。
- ・ 管理者層を対象として、消費者対応部門の体制づくり、運営上の留意点、CSやESに立脚した人材育成、指導力強化等について考える機会を設けたい。

☀️ 申し込みから実施まで

お申し込み
お問い合わせ

事業者相談に関するお問い合わせは、電話、Eメール等にて随時受け付けております。
事業者相談事業をご希望の場合は、下記 ACAP ホームページに掲載の「一次申請書」に必要事項を記入の上、ご返送ください。

受信後連絡

お問い合わせ受信後、電話またはEメールにてご連絡します。

受託検討

「一次申請書」の内容にもとづき受託を検討します。

受託後の手続

受託が決まった場合は、より詳細な内容を確認させていただくとともに、対応講師、研修プログラム、費用、受託契約等について必要な調整、手続を進めます。

実施

☀️ 費用について

本事業は ACAP の公益事業として行っており、電話、Eメールでのご相談、お問い合わせには無料で対応いたします。講演や出前研修につきましては必要経費をベースとした費用設定を基本としております。ご依頼により個別事情も考慮させて頂きますので、遠慮なくご相談ください。

経験豊かな講師・アドバイザー陣

事業者相談を担当する担当する講師・アドバイザーは、ACAP 会員で、ACAP 理事、執行委員、研究所主任研究員、企業研修委員会委員、企業研修部会委員等を通算 3 年以上経験した者で、理事会により承認された者です。

食品、アパレル、化粧品、家電、住宅・設備、流通、外食、金融・保険、サービス等多様な業種における消費者対応の実務経験豊富な者から適任者を選任します。

☀️ お問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

事業者相談担当 電話：03-3353-4999

FAX：03-3353-5049

Eメールアドレス：acapsodan@acap.or.jp

ACAP ホームページ 事業者相談 URL

<https://www.acap.or.jp/activity/consulting/>

