

若手

若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修

～消費者対応部門の若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修～

本研修は、若手・中堅社員を対象に、貴社消費者対応部門で即戦力となる人材を育成する全 5 回のプログラムです。消費者対応スキルや役割、消費者問題の歴史・法令を学び、具体的な顧客対応事例で実践力を養います。コミュニケーションスキルを強化し、全体的な視野で消費者業務を捉えられる人材を育成します。また、参加者間のグループワークを通じて、他社メンバーとの交流も促進します。対面およびオンラインで実施します。

【ねらい】

- 消費者対応部門で仕事をする上で求められる役割や事業観について理解する。
 - 消費者対応部門に必要なスキルやノウハウを習得する。
 - 他社(他者)との交流(対話)を通じて、仕事に対する視野を広げ、悩みや問題を共有する。
- ※本研修では、対面もしくはオンラインでグループディスカッションを行いますので、ご承知おきください。

【講 師】

ACAP理事・研究所長・正会員企業など

<開催日・場所>

2025年10月～2026年2月

全5回、第1・2・4回 15:00～17:00
第3・5回 14:00～17:00

ハイブリッド開催

- ・WEB参加：リモート会議システムZoomを使用します
- ・会場参加：産業能率大学代官山キャンパス

対 象

消費者対応部門の20代・30代の若手・中堅層の方
※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)

全 5 回 33,000円(正会員企業)、42,900 円(未加入企業)
1社各回2名まで参加可能(3名以降は、お一人当たり 5,500 円(正会員企業、未加入企業ともに))

募集人数

最少催行人数 3社3名
※同一企業から毎回2名まで(3名以上でお申し込みの場合はその人数まで)参加することができます。各回で参加者が異なっても構いません。
※最少催行人数に達せず中止になる場合は、開講 1 週間前までにご連絡します。

締 切 日

サブスクリプション研修のため、開講期間中は定員に達するまでいつでもお申し込みいただけます。

キャンセルポリシー

受講開始後の途中解約の場合でも、受講料のご返金はいたしかねます。

特記事項

本研修は、定額受け放題のサブスクリプション型の研修です。
講義部分はオンデマンド方式で、受講期間内はいつでも何回でもご覧いただけます。

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ホームページよりお申込みください。(開催1か月前から募集を開始します)



お申し込みはこちら

◆開催スケジュール

第1回 10月30日(木) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】	この研修で目指すゴール、消費者対応部門で求められていること、悩みの共有 研修内容:本研修の目的やゴールを共有します。その上で、消費者対応部門における若手の意識調査結果を提供します。自己紹介を兼ねて、参加者の仕事上の課題や悩みを討議します。 講師:ACAP 理事長(明治安田生命保険相互会社) 坂田 祥治 ACAP 研究所長(学校法人産業能率大学) 佐藤 雄一郎
第2回 11月28日(金) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】	消費者対応部門で求められるスキル(全体像) 研修内容:お客様対応部門における仕事の全体像や役割意識を概観します。その上で、お客様対応部門で求められるスキルの全体像を理解します。 講師:ACAP 専務理事 齊木 茂人
第3回 12月11日(木) 14:00~17:00 【対面・オンライン併用】	消費者問題の歴史／消費者関連の法律 研修内容:お客様対応に関連する消費者問題の歴史や消費者関連の法律について、基本的なところを学習します。その上で、今の仕事にどのように役立てるのか、ディスカッションをします。 講師:公正取引委員会 経済取引局 デジタル市場企画調査室 調整係長 曾田 竜市 様
第4回 1月27日(火) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】	消費者対応部門での消費者対応実践事例 研修内容:消費者対応部門における顧客対応に関する事例を学びます。具体的な顧客対応事例、エスカレーション、お申し出に対する対応などを学びます。事例を受けてディスカッションします。 講師:ACAP 理事・企画委員長(株式会社ニッポン) 穂坂 優子
第5回 2月19日(木) 14:00~17:00 【対面・オンライン併用】	消費者対応部門におけるキャリアと能力開発 研修内容:全体のまとめをしつつ、参加者間の悩みを共有して、最終的には消費者対応部門におけるキャリアと能力開発の方向性を検討します。 講師:ACAP 研究所長(学校法人産業能率大学) 佐藤 雄一郎

(全体コーディネート:ACAP 研究所長(学校法人産業能率大学) 佐藤 雄一郎)

◆サブスクリプションの注意事項

○第1回～第5回の講義部分については録画をして、復習用に閲覧できます(閲覧期限:2026年6月末)。

→動画の URL は、貴社お申込責任者宛てにお送りいたします。

○本研修は、1社あたり最大2名(3名以上でお申し込みの場合はその人数まで)のご参加が可能です。ご参加者につきましては、各回で異なっても問題ありません。

○第3回と第5回の開始時刻は 14:00 となりますのでご注意ください。

以上

消費者対応力強化研修での感想



公益社団法人
消費者関連専門家会議

参加者より

これまでご指摘発生時は、「このあと対応どうしよう…」と逃げ腰の思考になってしまっていました。まずはお申し出をしっかりと聞き、事実を正確に把握し、お客様の心に届くお詫びがお伝えできるよう、グループメンバーにも伝えようと思いました。



開催日：(全5回)
24年10月～25年2月
時間：15時～17時
参加方法：会場/WEB
※ハイブリッド開催

お客様対応部門の共通の悩み・問題点を洗い出し、意見を交換できたことが大変有意義でした。

仕事のモチベーションアップに繋がりました。抱えている悩みをグループワークを通して、少しずつ解消出来たと思います。



消費者問題が時代によって変化していることがよく分かりました。色々な法律を知ることができて勉強になりました。

所属人数が少ないと日々の業務に追われ研修参加やマニュアル作成まで追いつかないこと、ノウハウの伝播・属人化という課題は当社としても共感が強い部分でした。



お客様センターはお客様と一番近い位置にあると再認識しました。自身の対応で顧客を逃す恐れがあると同時に、対応次第では生涯顧客を生むことが出来る部署だということを忘れてはいけないと思いました。

他部署との連携の取り方や自社製品の品質向上にどう繋げていくかを知ることが出来、また自社との違いを知れて参考になった。

他企業様も同じような悩みを抱えていることが分かり、具体的な解決策・明確にこうすればよいというのはなくても、何とか解決しようとするその姿勢を感じられて、自身の業務を振り返ると共に、ヒントをいただきました。

お客様対応部門の価値は低いものではなく、誇りを持って良いということを感じました。全5回があっという間でした。



申込責任者より

アーカイブ動画で後から見るができること、毎回参加者を変えても良いことなどが、研修参加のハードルを下げるができたと思っております。



参加者にとって、大変貴重な学びの場となり、研修内容を共有することによって、所属全体のレベルアップに繋がったと思います。



などのお声をいただきました。