

【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
「JIS Q 10002:2019(第3版)対応再宣言コース」

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。

2019年9月、JIS Q 10002「品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針」が第3版として改訂されました。(ISO 10002:2014/JIS Q 10002:2015は、ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019となりました)

自己適合宣言の方法を規定した「JIS Q 17050 1:2005 適合性 評価—供給者適合宣言—第1部:一般要求事項」では、規格の変更がなされた場合、適合宣言の有効性の再評価の手順を実施しなければならない、と定めています。

自己適合宣言企業が第3版への適合をスムーズに進められるよう、規格の変更点・追加点や再宣言への手順を解説する講座を開催いたします。ぜひ、この機会にご参加ください。

<募集期間>

2026年4月1日(水)～

2027年3月31日(水)

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

自己適合宣言済企業で第3版に対応していない企業の運営責任者

受講料
(税込み)

8,800円:正会員および正会員の所属企業会員

12,100円:未加入企業の方(正会員の関連企業は未加入企業扱い)

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。

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

1時間3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

- ・再宣言の必要性の確認
- ・再宣言に向けた手順の解説
- ・第2版から第3版への変更点・追加点の解説
- ・第3版対応「自己評価チェックシート」配布とその活用方法の解説
- ・再宣言のモデルサンプルの紹介

◆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