

# ISO 10002/JIS Q 10002へのお誘い

## <入門コース>

ACAP では、お客様対応レベルの向上や顧客志向経営の実現に向けて、顧客満足の国際規格「ISO 10002」の一致規格である「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”」が極めて有効であると推奨しています。

この講座では、「JIS Q 10002」とは何か、そのメリットや導入にかかるコストなど、初歩的な疑問にお答えします。規格に興味・関心をお持ちの方は、ぜひお気軽にご参加ください。

### 【プログラム】

- ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
- パンフレット「JIS Q 10002 へのお誘い」を活用した簡易セルフチェック
- システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット

### 【講師】

ACAP認定講師 松倉英夫

### <開催日・場所>

<p><b>2026年4月16日(木)</b></p> <p>15:00~17:00</p>	<p>お申込み時に、いずれかをお選びください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場参加: ACAP事務局 会議室 ※先着 6 名様まで (東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5階)</li> <li>・WEB 参加: リモート会議システム Zoom を使用します</li> </ul>
--	---

### 対象

ISO 10002/JIS Q 10002 に基づいた苦情対応に関心をお持ちの方  
※研修やコンサルティングを業とする企業及び個人でのお申込みはご遠慮願います。

### 受講料 (税込み)

3,300 円: 正会員および正会員の所属企業社員  
4,510 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

15名 <最少催行人数 8 名>  
※同一企業から複数のご参加も可能です。  
※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9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

4月15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。

### 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。



お申し込みはこちら

◆当日のスケジュール

14:45~15:00	受付
15:00~15:05	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、講師自己紹介
15:05~15:15	<フリートーク> 受講者の自己紹介 JIS Q 10002 をどの程度知っているか、参加目的について発表
15:15~16:50	<講座> ・ISO 10002/JIS Q 10002 とは ・世界標準規格とは ・自己適合宣言とは ・パンフレット「JIS Q 10002 へのお誘い」を活用した簡易セルフチェック ・システム構築までの手順とポイント ・文書化、および導入のメリット
16:50~17:00	<まとめ、閉講> アンケート、閉講挨拶

◆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の体系

入門コース	「JIS Q 10002」とは何か、そのメリットや導入にかかるコストなど、初歩的な疑問にお答えします。
逐条理解コース	ISO 10002/JIS Q 10002の構成や要求事項等について、箇条ごとに適合性の条件、運用上のポイントを解説します。また、自己適合宣言済企業による事例紹介もあります。
導入準備コース	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を構築する際の手順について解説します。また、自己適合宣言済企業による事例紹介もあり、大変参考になります。
内部監査員養成コース	ISO 規格では PDCA の Check を担う内部監査が重要視されています。その内部監査を行う監査員の養成のための講座で、具体的な業務の流れやポイントについて解説します。
社内規程文書化コース	逐条理解コース、導入準備コース、内部監査員養成コースのいずれかを受講された企業の方を対象に、社内規程作成のヒントとなるモデル規程を解説します。自己適合宣言を目指す企業の方にとって、必須の講座です。

以上