

# 40代・50代向け消費者対応キャリア研修

～消費者対応部門の40代・50代を対象としたオンラインサブスク研修～

本研修は、40代・50代で消費者対応部門に着任された方を対象に、消費者対応部門で担う役割や考え方を整理し、今後の業務に活かしていくための全5回プログラムです。

消費者対応部門は、消費者の声を企業活動につなぐ重要な役割を担う一方、業務の性質や判断の視点は幅広く、これまでの経験をどのように位置づけるかが問われる場面も少なくありません。本研修では、消費者対応部門に求められる役割や視点を整理するとともに、業務上の判断や対応の考え方、消費者対応部門ならではのマネジメントの視点を事例から学びます。あわせて、他社の参加者との意見交換を通じて、今後の業務やキャリアを考えるための視野を広げます。対面およびオンラインのハイブリッド形式で実施します。

## 【ねらい】

- 消費者対応部門における役割や視点を整理し、日々の判断や対応の考え方を業務に活かす
- 消費者対応部門特有のマネジメントの視点を学び、組織や周囲との関わりに役立てる
- これまでの経験を振り返り、他社との情報交換を通じて今後の業務やキャリアを考える

## 【講師】

ACAP理事・研究所長・正会員企業など

## <開催日・場所>

2026年5月～2026年9月

全5回 15:00～17:00

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：ACAP会議室(東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5F)

## 対象

消費者対応部門に着任されている40代・50代の方  
※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。

## お問合せ先

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。



お申し込みはこちら

## ◆開催スケジュール

<p>第1回 5月8日(金) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】</p>	<p>テーマ:本研修の目的と全体像/参加者同士の意見交換 研修内容:本研修の構成や進め方を共有し、全体像を確認します。あわせて、参加者同士の業務内容や立場を紹介し合います。以降の回での議論や学びにつなげるための導入回です。 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 佐藤 雄一郎</p>
<p>第2回 6月8日(月) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】</p>	<p>テーマ:消費者対応部門における役割理解と業務運営の考え方(全体像) 研修内容:消費者対応部門が企業の中で果たしている役割を整理し、業務を担う立場として、どのような視点で判断し、周囲と関わっていくことが求められるのかを確認します。日々の業務運営やメンバーへの関わりを含め、消費者対応部門ならではの考え方を整理します。 講師:ACAP 専務理事 齊木 茂人</p>
<p>第3回 6月30日(火) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】</p>	<p>テーマ:消費者対応部門におけるキャリアの考え方 研修内容:これまでの職務経験を振り返り、消費者対応部門での業務とどのようにつながるかを整理します。現在の立場や役割を踏まえながら、今後のキャリアをどのように捉えるかを検討します。 講師:ACAP 研究所長 佐藤 雄一郎</p>
<p>第4回 7月30日(木) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】</p>	<p>テーマ:消費者対応部門における実践事例とマネジメント 研修内容:事例企業の管理職による実践事例をもとに、消費者対応部門における業務の進め方やマネジメントの考え方を確認します。講話、パネルディスカッションおよびグループ討議を通じて、自社での取り組みを検討する視点を整理します。 講師:事例企業における消費者対応部門の管理職経験者(予定) ファシリテーター:ACAP 理事・企画委員長(株式会社ニッポン) 穂坂 優子</p>
<p>第5回 9月11日(金) 15:00~17:00 【対面・オンライン併用】</p>	<p>テーマ:研修のまとめと今後に向けた整理 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、最終的には各回で得た知見を踏まえ、今後の業務をどのように活かすかをまとめます。 講師:ACAP 研究所長 佐藤 雄一郎</p>

(全体コーディネーター:ACAP 研究所長 佐藤 雄一郎)

## 特典

以下の研修動画が期間中(2026年12月末まで)オンデマンドで随時視聴できます。

<p>【アーカイブ】 約2時間半</p>	<p>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を考えていきます。 講師:公正取引委員会 官房参事官(デジタル担当)付/デジタル市場企画調査室 デジタル調査官(主査) 曾田 竜市 様</p>
--------------------------	--

## ◆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12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1回、第5回は参加者同士のネットワーキングを目的としておりますため、会場での参加を推奨いたします。交流の機会としてぜひご参加ください。

以上