

東日本

新任者研修

～ お客さま対応の基本・心構え・実務の基礎を体系的に学ぶ ～

お客さま対応部門の3年以内の新任者を対象に、お客さま対応部門の新任者に必要な基礎知識や部門の役割・機能、対応姿勢などを、講義と対応演習で学ぶ研修です。

【プログラム】当日のスケジュールは次ページをご覧ください。

講座 1「お客さま対応の基本」

講座 2「苦情対応の基本と手順」

対応演習「学んだことを実践してみよう」

※1 グループ4～5 名で対応演習(ロールプレイング)を行いますので、ご承知おきください。

【講 師】

ACAP 企業研修委員会 委員

<開催日・場所>

2026年9月16日(水)

10:00～16:30

国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟402

(東京都渋谷区代々木神園町 3-1)

交通 小田急線 参宮橋駅より徒歩 7 分

地下鉄千代田線 代々木公園駅より徒歩 10 分

対 象

お客さま対応部門の3年以内の新任者の方

※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)

28,400 円:正会員および正会員の所属企業社員

38,000 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

30名 <最少催行人数 15 名>

※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

9月9日(水)

※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

9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

昼食をご用意しております。

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(右の QR コード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00~10:10	<開講・ガイダンス等>
10:10~14:00 (昼食1時間、 休憩含む)	<講座1>「お客さま対応の基本」 <85分> 株式会社シーボン お客様サポートセンター 葛西 理恵
	<講座2>「苦情対応の基本と手順」 <70分> 元 ダイアナ株式会社 お客様相談室長 新田 康人
14:00~16:10	<応対演習>「学んだことを実践してみよう」 <130分> ・講座1のお客さま対応の基本、講座2の苦情対応の基本と手順について、実践演習を通じて適切な対応を身につけます。 ・事例についてグループ内で、全員参加でロールプレイング、ディスカッションを行います。 ・苦情を申し出る際の消費者心理と企業応対による満足度を、疑似体験を通じて消費者の立場から理解します。 ・業種による考え方や対応の違いに、新たな気づきが生まれます。
16:10~16:30	<閉講> アンケート、修了証書授与、事業者相談事業のご案内、閉講挨拶

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。