

管理者研修 報告

- ◆ 日 時 2026年7月7日(火) 10:00 ~ 16:30
- ◆ 参加人数 25 名
- ◆ 場 所 国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 401



講 師	ACAP 企業研修委員
内 容	お客さま対応部門の新任管理者を対象に、お客さま対応部門の管理者に必要な心構えやクレーム対応に必要な知識とスキルなどを講座で学ぶ研修です。 ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」 ・講座2「押さえておきたい！お客さま対応の法知識」 ・講座3「クレーム対応に必要な知識とスキル」 ・パネルディスカッション「アドバイザーに聞いてみよう！」

参加者の声（アンケートからの抜粋）
【講義について】 ・管理者としての役割やマインドなど学ぶことが多くありました。 ・法律は難しいと感じていますが、ポイントを押さえられて良かったです。 ・グループワークで、各社の対応や考えが業種ごとにあり、参考になりました。 【パネルディスカッションについて】 ・経験豊富な方ばかりで、経験されているからこそそのアドバイスには気付きが多くありました。同じことを伝えるにしても、言い方ひとつでかわるものだとも感じました。 ・皆さんが同じく悩んでいるのだと勇気をもらいました。また講師の皆様の熱のこもったお話は、メモするのに必死くらい内容が充実していました。

所 感
3つの講座で管理者としての要件を十分理解していただけたと思います。最後の「アドバイザーに聞いてみよう！」では事前に多くの悩み事が寄せられ参加者の意識の高さを感じました。それに対して視点の違う複数のアドバイスもあり、参加者に有益な情報が提供できたと思います。

企業研修委員会