

東日本

中堅層・二次対応者研修

～お客さま対応のエスカレーション対応・判断力を強化する～

お客さま対応部門の中堅層・二次対応者を対象に、お客さま対応部門の中堅者に必要な知識や具体的事例を題材にした対応方法の検討などを、講座とグループ討議で学ぶ研修です。

【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と留意点」

講座2「明日から役立つ実践講座」

グループワーク「気づきを共有！お悩み解決」

※1 グループ6名でグループワーク(ディスカッション)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10月21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401 (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中堅層・二次対応者の方

※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

10月8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

10月20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>
10:10～13:50 (昼食1時間、 休憩含む)	<講座1> 「お客さま対応の基本と留意点」(60分) 株式会社モスフードサービス 佐々木 忍 ★中堅・二次対応者に求められる責任や役割、仕事の手順と注意点について お客さま対応の基本を確認しながらお話をさせていただきます。
	<講座2> 「明日から役立つ実践講座」(90分) 元 トクラス株式会社 酒井 由香 ★仕事に慣れてきた今、誰もが陥りやすい失敗・お悩みを、ワークを通して考え、 ズバリ解決します。
13:50～16:10	<グループ討議> 「気づきを共有！お悩み解決」(140分) ★具体的事例を題材にグループディスカッションを行います。課題や問題点について 討議をすることで、現状の問題点を明確にすることができます。 ★グループは異業種で構成します。また、各グループには経験豊富な会員を アドバイザーとして配置します。 具体的事例 ※事例はグループごとに決定します。各グループで事例を作成することも可能です ① 「あなたでは話にならない。上司に代われ」と言われた ② 延々1時間も話を続けられ、切ることができない ③ 製品に不具合があったが現物がない ④ 今回の商品はいつもと違う。異常なしの検査報告には納得できない ⑤ お客さまの取り扱いが原因だが、納得してもらえない ⑥ 「なぜ公表して回収しないのか？」と言われた ⑦ 治療費、休業補償の請求への対応方法 ⑧ AI の活用 ⑨ コールセンターとの連携 ⑩ 高齢者への対応
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、閉謝辞等

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。