

# 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 ＜内部監査員養成コース＞

ISO 10002

ACAP では、企業の顧客志向経営を強化するために、「苦情対応マネジメントシステム」の国際規格である ISO 10002/JIS Q 10002 の導入、普及拡大を推進しています。現在、本規格を導入し、自己適合宣言している国内企業は、100 社強で、その多くは、ACAP 会員企業、関連会社です。

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。本講座は、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。監査を実施する方、監査を受ける方、双方揃ってのご参加をお勧めします。

## 【講 師】

ACAP認定講師 森 暁司、松倉英夫

## ＜開催日・場所＞

|                                             |                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2026年11月5日(木)</b><br/>13:00～17:30</p> | <p>会場参加:ACAP事務局 会議室 ※先着 6 名様まで<br/>(東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5階)<br/>WEB 参加:リモート会議システム Zoom を使用します<br/>※お申込み時に、いずれかをお選びください。</p> |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 対 象

自己適合宣言を目指す企業の方、宣言済企業の新任の運営責任者・監査部門の方  
※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)

19,800 円:正会員および正会員の所属企業社員  
27,500 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

20名 <最少催行人数 5 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

10月29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

資料発送後のキャンセルは資料代として5,000円を申し受けます。  
上記に関わらず、11月4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

[JIS Q 10002 ガイドライン本\(2021 年 9 月発行\)](#)をテキストとして使用します。お持ちでない方は、お申し込みフォームの備考欄でご依頼ください。代金は4,400 円(税込み)で、受講料に合算してご請求いたします。

## 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。



お申し込みは  
こちら

◆当日のスケジュール

|             |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12:45～13:00 | 受付                                                                                                                                                                                                                                     |
| 13:00～13:10 | <開講・ガイダンス等><br>ガイダンス、講師紹介、開講挨拶(自己紹介)                                                                                                                                                                                                   |
| 13:10～17:10 | <講座><br>1. ISO/JIS Q 10002 における内部監査<br>(1)ISO/JIS Q 10002 の概要とポイント<br>(2)内部監査の目的と機能<br><br>2. ISO/JIS Q 10002 内部監査の進め方<br>(1)内部監査の基礎<br>(2)内部監査の実施方法<br>是正措置、フォローアップとマネジメントレビュー<br>(3)不適合の摘出<br>(4)<ミニ演習>チェックリストの作成と回答例<br><br>3. 質疑応答 |
| 17:10～17:30 | <まとめ、閉講><br>まとめ・質疑応答<br>アンケート、修了証書授与、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