

管理者研修

東日本

～お客さま対応のマネジメント・法知識・クレーム/カスハラ対応を体系的に学ぶ～

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。講師は、経験豊かなACAP企業研修委員会の委員が務めます。また、受講者の日頃の悩みに複数のアドバイザーがお答えします。

【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「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！」

【講 師】

ACAP 企業研修委員会 委員

<開催日・場所>

2026年11月27日(金)

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新任管理者

※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
(1名税込)

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

11月9日(月)

※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

11月26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>
10:10～14:30 (昼食1時間、 休憩含む)	<講座1> 「消費者対応部門のマネジャーの役割」(60分) 第一フロンティア生命保険株式会社 久保 秀哉 管理者の心構えと消費者対応部門の機能について理解を深めます。
	<講座2> 「押さえておきたい！お客さま対応の法知識」(40分) サッポロビール株式会社 小川 研 お客さま対応の基本となる法律と仕事とのつながりを理解します。
	<講座3> 「クレーム対応に必要な知識とスキル」(80分) 株式会社ソーボン 葛西 理恵 管理者として必要なクレーム対応の知識とスキルについて、講師の実体験を踏まえ共有します。
14:30～16:15	<パネルディスカッション> 「アドバイザーに聞いてみよう！」(105分) 事前にいただいた受講者からの日ごろの悩み、疑問にアドバイザーが答えいたします。 複数のアドバイザーから体験に基づいたアドバイスを聴くことができます。 いろいろな考え方があり、視野も広がります。
16:15～16:30	<閉講> アンケート、修了証授与、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。