

(公社)消費者関連専門家会議(ACAP)主催

企業の消費者対応部門の管理者に  
求められる知識・スキルを学ぶ

## 管理者研修

- ◆日時 2024年7月30日(火)10:00~16:30
- ◆会場 TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール

### ◆スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00~10:15	<開講・ガイダンス等> 開講挨拶、ガイダンス
10:15~11:15	<講座1> 「消費者対応部門のマネジャーの役割」 株式会社ブリヂストン BSJP タイヤ販売企画・事業管理部門 お客様相談室 奥村 直和 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。
11:15~11:25	休憩
11:25~12:05	<講座2> 「押さえておきたい！お客さま対応の法知識」 株式会社ジーネクスト CS推進室 室長 酒井 由香 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。
12:05~13:05	昼食
13:05~14:25	<講座3> 「クレーム対応に必要な知識とスキル」 元株式会社シジシージャパン お客様相談室長 谷本 清 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。
14:25~14:35	休憩
14:35~16:20	<アドバイザーに聞いてみよう！～みなさんのお悩みにお答えします～> 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お答えいたします。 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。
16:20~16:30	<閉講> アンケート、修了証授与、閉講挨拶

## ◆実施概要

◆日 時	2024年7月30日(火) 10:00~16:30
◆会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR南新宿ビル4階) 交通 : JR新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
◆対 象	消費者対応部門の管理者および、それに準ずる方
◆定 員	30名(同一企業から複数のご参加も可) <最少催行人数 15名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性があります。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締 切	7月19日(金) ※お申し込み順、定員になり次第締め切ります。
◆受 講 料 (税込み)	正会員および正会員の所属企業社員は25,300円、未加入企業の方は34,100円 (正会員の関連企業は未加入企業扱い。)
◆申込方法	ACAPホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"><li>● 昼食時にお弁当とお茶をご用意しています。</li><li>● お申し込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 受付状況により、お申し込みいただいてから返信までお時間をいただく場合がございます。</li><li>● ご請求書は7月30日(火)頃よりお送りいたします。8月9日(金)までにご請求書等が届かない場合は、ACAP事務局(TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。</li><li>● 7月29日(月)以降キャンセルされた方は受講料を申し受けますので、ご承知おきください。</li><li>● 本研修の受講料のお振込は、2024年9月末日までをお願いいたします。</li><li>● 録音、録画、写真の撮影はご遠慮ください。</li><li>● 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。</li></ul>
◆講師 アドバイザー	ACAP 企業研修委員会委員