

Consumer officer vol.64

第64回 コンシューマー・オフィサー養成講座のご案内

■ 消費者対応を総合的に集中して学べる講義内容 ■

商品やサービスの多様化、複雑化をはじめ消費者を取り巻く環境は日々変化をし、それに伴い企業に求められる消費者対応もシフトチェンジが求められます。また、社会の高齢化や情報化など社会全体で考えなければならない課題に対しても、企業として積極的な姿勢が期待されており、ともすれば企業経営にプラスの影響をもたらすことも考えられ、取りわけ消費者対応部門の役割はいつそう重要になると思われれます。

コンシューマー・オフィサー養成講座は、消費者志向経営の中核を担うお客様対応部門の担当者を対象とした、消費者対応を総合的に集中して学べる講座です。昭和48年に開設以来、すでに1200名以上の方々が修了され、お客様と企業の架け橋として活躍されています。

講座の内容は、消費者問題のいろはから、お客様対応の基本、他社の対応の紹介、社内へのフィードバック法など、短期間で効率よく把握できる構成になっております。合わせて、受講者同士の横のつながりを広げていただき、今後の仕事にお役立ていただければ幸いです。

皆様のご参加を心よりお待ちしております。どうぞよろしくお願いいたします。

【 期 間 】 全5日（9コマ） 毎週水曜日

① 2月8日 ② 2月15日 ③ 2月22日 ④ 3月1日 ⑤ 3月8日
※2月22日は時間・会場が異なります。

<講座のテーマに応じて参加者を変更することも可能です。>

【 時 間 】 13:30～16:45（途中休憩あり）

【 会 場 】 タイヤ公正取引協議会 会議室
（東京都中央区日本橋蛸殻町宮前ビル 5F ※地図参照）

【 対象者 】 消費者対応部門等の担当者

【 受講料 】 98,000円（税込み） ※受講料は分割での支払いも可能です
（コンシューマー・オフィサー連絡会会員企業：90,000円）

主 催 一般財団法人日本消費者協会

＜第64回コンシューマー・オフィサー養成講座 カリキュラム＞

日	時間	テーマ	講師
2月8日	13:30	① 消費者問題の歴史と学ぶ意義 時代とともに変化する消費者問題の歴史を通して、消費者問題の基本的な考え方や起こる要因などに触れ、さらに消費者志向の必要性や消費者市民社会の考え方をはじめ現状の課題についてお伝えします。	一般財団法人日本消費者協会 理事長 松岡 萬里野
	15:00		
2月8日	15:15	② お客様相談室の役割とクレーム対応の基本 電話対応が原因で、お客様をクレマーにしてしまったという経験も少なからずあるのではないのでしょうか。誤解や錯覚、勘違いを認識し、クレーム対応への誤った認識を払拭しましょう。長い間、大手百貨店でのお客様対応実務の経験をもとに、理論に基づいた実践的で実戦的な解説をいたします。	K.コム.トレード 代表 川合 健三
	16:45		
2月15日	13:30	③ 解決困難な事例への対応～クレーム対応の原則～ 自分にとって不都合な、苦手意識を持った相手をついついクレマー扱いしてしまうことはありませんか。エスカレートしたクレームの最後の砦として数多くの対応を経験してきた企業弁護士が、クレマーの判断基準やタイプをはじめ、法的見地からの実務的な対応策について解説いたします。	弁護士 横山 雅文
	15:00		
2月15日	15:15	④ 消費生活センターとの関わり方 「消費生活センターに電話するぞ!」とお客様から言われることもしばしば。別に大丈夫と思っはいるものの、実際の業務内容や企業に対する印象などを知っておくことは一つの安心材料につながります。消費生活相談員として長年経験を積んだ講師が、消費生活センターと企業との関係性についてお話しいたします。	簡易裁判所民事調停委員・司法委員 飯野 由喜枝
	16:45		
2月22日	14:30	⑤ センター見学～社内フィードバックの仕組み～ 積極的に顧客接点の機会を受け入れることで、顧客本位の会社を目指すカルビー(株)。その大きな役割を果たすお客様相談室を見学し、受付体制や問い合わせ事例などご紹介いたします。さらに、お客様の声をどのように社内にフィードバックし、有益な情報として活用するか、その手法についてもお話しいたします。	カルビー株式会社 お客様相談室
	17:00		
3月1日	13:30	⑥ 消費者関連法の概要と消費者行政機関の役割 消費者庁の発足や、消費者保護関連の法整備が進むなど、消費者重視の社会に対して企業にも理解が求められます。関連する消費者保護ルールの概要と、消費者庁や国民生活センターなど消費者行政の中心的な機関の基本的な役割や活動内容、事業者とのかかわりについて解説いたします。	弁護士 拝師 徳彦
	15:00		
3月1日	15:15	⑦ 超高齢社会に求められる企業姿勢 超高齢社会を迎えるにあたり、これまで常識とされてきたことがまかり通らなくなる事態も十分に想定されます。企業の存続を考える上でも、商品づくりをはじめ様々な場面で高齢者を意識した企業姿勢が求められます。その必要性について多面的視点から解説いたします。	弁護士 中村 忠史
	16:45		
3月8日	13:30	⑧ 顧客満足向上への取り組みと社員教育 テーマパークという特性上、消費者から寄せられるお問い合わせやご指摘内容も様々ある中、顧客満足向上のための取り組みにも独自の工夫をされているオリエンタルランド。相談事例や体制の紹介をはじめ、CS推進のための取り組みや社員教育の手法などお話しいたします。	株式会社オリエンタルランド CS推進部 CSコミュニケーショングループ マネージャー 越川 昌洋
	15:00		
3月8日	15:15	⑨ カスタマーメール対応の考え方 一般的なビジネスメールのスキルに加え、専門のスキルが求められるカスタマーメール。その位置づけをしっかりと理解し、メール対応の品質向上につながるよう、お客様の心に届くメールを書くためのスキルとマインドについて解説いたします。	株式会社コラージュ 代表取締役 加藤 靖子
	16:45		
3月8日	17:00	■懇親会 (費用不要)	

受講申込書

お申し込みは、下記必要事項に明記のうえ、2月3日（金）までにメール・FAX でお願いたします。

【お申し込み・お問い合わせ先】 （一財）日本消費者協会 教育啓発部 田中 （電話：03-5282-5311）
〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 1-18-1 千石屋 3 階

メール：d-tanaka@jca-home.com FAX：03-5282-5315

受講者名		
社名・団体名		
部署名・役職名		
所在地など	(〒)	
	(電話)	(FAX)
メールアドレス		

<キャンセルについて>キャンセルの場合は、講座前日までにご連絡ください。それ以降のキャンセルについては、当日の資料を送付させていただき、受講料はお支払い願います。

会場案内

<タイヤ公正取引協議会 会議室> 東京都中央区日本橋蛸殻町 1-38-9 宮前ビル 5F
・「水天宮前駅」から徒歩 2 分 ・「人形町駅」から徒歩 7 分

