

第66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 新たに消費者関連部署のご担当になられた方にもお勧めです

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 5月23日 ② 5月30日 ③ 6月6日 ④ 6月13日 ⑤ 6月20日 ※6月6日は時間・会場が異なります。
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 他 （東京都中央区日本橋蛸殻町 1-38-9 宮前ビル 5F ※地図参照）
対象者	消費者対応部門等の担当者 ※ 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。
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）

＜第 66 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
5月23日	13:30	① お客様相談室の役割とクレーム対応 (基礎編～ハードクレーム編)	K.コム.トレード 代表 川合 健三
	16:45		
電話対応が原因で、お客様をクレー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、勘違いなど、クレーム対応での誤った認識をまずは払拭しましょう。さらに、多くの電話応対者を悩ませるハードクレームの応対手法について、長い間、大手百貨店でのお客様対応実務に従事した講師に、理論に基づいた実践的で実戦的な解説をしていただきます。			
5月30日	13:30	② 消費生活センターとの関わり方	簡易裁判所民事調停委員・司法委員 飯野 由喜枝
	15:00		
	16:45	③ 解決困難な事例への対応～クレーム対応の原則～	弁護士 横山 雅文
「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に、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。			
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ー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に、クレー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だきます。			
6月6日	14:30	④ センター見学～カルビーのお客様対応～	カルビー株式会社 お客様相談室
	17:00		
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)。顧客接点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をご紹介いただきます。さらに、カルビーのお客様対応の考え方や、社内フィードバックの手法、お客様接点の作り方などお話しいたします。			
6月13日	13:30	⑤ 超高齢社会に求められる企業姿勢	弁護士 中村 忠史
	15:00		
	16:45	⑥ 消費者問題の歴史	一般財団法人日本消費者協会 理事長 松岡 万里野
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、商品づくりはもちろん、消費者対応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。その必要性や考え方について多面的視点から解説いただきます。			
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ながら、現状の課題について改めて考える時間になればと思います。そのほか、消費者市民社会や国際的な流れなども含め、消費者問題の概論をお伝えいたします。			
6月20日	13:30	⑦ 消費者関連法と消費者行政の基礎知識	弁護士 石川 浩一郎
	15:00		
	16:45	⑧ これからの消費者志向経営	株式会社消費と生活社 編集長 前田 ちえ子
	17:00		
消費の発足や、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(法律等)の概要や、消費者庁・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について、事業者として知っておくべき基礎知識をお伝えいたします。			
企業の存続、発展のためには消費者からの信頼を得ることが不可欠であり、消費者志向経営の実践は必然的に求められ時代になりました。消費者庁でも取り組みの促進を図るなど、その必要性はますます社会に受け入れられようとする中で、実際にどう考え、どう行動すべきか、これから求められる企業姿勢についてお話しいたします。			
■懇親会(費用不要)			

※都合によりカリキュラムは変更になる可能性があります。

受講申込書

お申し込みは、下記必要事項に明記のうえ、5月18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	
住所	(〒)
電話番号	
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

