

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

消費者庁発足から早 10 年、消費者志向経営の推進をはじめ、変わりゆく社会の中で企業における消費者への関わり方も日々変化を見せています。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ますます重要になると思われます。

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、消費者問題の歴史やお客様対応の基本、他社対応の紹介、リスクマネジメントなど、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くことも目的としています。

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 22 日 ② 5 月 29 日 ③ 6 月 5 日 ④ 6 月 12 日 ⑤ 6 月 19 日

※5 月 29 日は時間・会場が異なります。

時 間 13:30～16:45

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 1-38-9）

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）※受講料の分割可

（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 67 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 22 日	13:30	お客様対応における課題の共有と高齢者対応の考え方	K.コム.トレード 川合 健三
	15:00	第1回目の講義にあたり、自己紹介と合わせてそれぞれが抱える悩みや課題等を参加者で共有し、さらにお客様対応者の共通の課題とも言える高齢者対応について、心得ておくべきポイントや、品質向上に向けてのアドバイスなどお話しいただきます。	
5 月 29 日	15:15	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
	16:45	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イ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、クレイ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。	
5 月 29 日	14:30	センター見学～明治安田生命保険のお客様対応～	明治安田生命保険(相)
	17:00	保険に関するあらゆる問い合わせが寄せられるコミュニケーションセンター。保険と言う商品の特性上、直接お金に関連することもあり、対応に苦慮するケースも少なからずあることが予測されます。明治安田生命保険のコールセンター見学と合わせて、お客様対応の体制や苦情処理の考え方などご紹介いただきます。	
6 月 5 日	13:30	消費者問題の歴史	(一財)日本消費者協会 松岡 万里野
	15:00	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も考え、企業として消費者問題を理解する意義を感じていただけますと幸いです。	
6 月 5 日	15:15	お客様対応部署のリスクマネジメントを考える	ソニーマーケティング(株) 森山 繁浩
	16:45	企業を取り巻く様々なリスク、その中には当然ながらお客様対応部署に関連するものも多数存在します。特に苦情対応から派生するリスクに対しては、企業としてしっかり取り組む姿勢が求められます。苦情対応が企業リスクに発展する危機感と苦情対応に対する心構えや注意点を知識として再確認すべく、近代型のリスクやカスタマーハラスメントによる被害の実態の紹介をはじめ、リスクマネジメントについて解説いたします。	
6 月 12 日	13:30	お客様対応の変遷～最近のクレーム対応の考え方～	カスタマーケアプラン 中村 友妃子
	16:45	消費者意識や社会の風潮など時代の変化とともにクレーム対応の考え方もそれに適応する必要があります。これまでのお客様対応の変遷や、ますます多様化するこれからの社会に求められるクレーム対応の考え方について解説いただきます。	
6 月 12 日	※ 適宜 休憩 あり	お客様対応の基本プロセス～身に着けておくべき思考と技術～	カスタマーケアプラン 中村 友妃子
		電話応対をきっかけにお客様との関係を拗らせてしまったというケースもしばしば。誠意をもって対応するだけでは解決できない事例にどう対応するか。お客様対応ならではの考え方や手法など毎日の業務ですぐに役立つ基本プロセスについて解説いたします。いろいろな手法を学び自分の引きだしを増やしましょう。	
6 月 19 日	13:30	消費者行政の役割と消費者関連法の基礎知識	弁護士 松苗 弘幸
	15:00	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（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だきます。	
6 月 19 日	15:15	消費者志向経営を進める中で私たちに求められる消費者力とは	アフラック生命保険(株) 高野 逸子
	16:45	消費者志向経営や消費者市民社会といった考え方が徐々に浸透しつつある中で、企業人として、そして消費者として、1人1人がそれぞれの立場で求められる消費者力について再考し、実際に自分事としてどう落とし込めばよいのか、ともに考える時間となればと思います。	
	17:00	■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17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

