

2022年9月14日

会員各位

西日本化粧品工業会

会長

西村 元延

消費者関連委員会委員長

米田 実

「第24回消費者窓口対応講習会」開催のご案内

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、当会の事業に対しご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、会員企業の消費者対応部門担当者を対象に顧客対応のスキル向上と知識習得を目的とした「第24回消費者窓口対応講習会」を下記のとおり開催いたしますのでご案内申し上げます。

つきましては、ご多用中とは存じますが、消費者窓口ご担当者の方へご連絡いただき、プログラムをご確認のうえ、是非とも御視聴賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

記

◆開催要領

【会場】 2022年11月17日(木) 13:00～16:45

大阪府立男女共同参画・青少年センター(ドーンセンター)

大阪府中央区大手前1-3-49 TEL:06-6910-8500 (別添地図参照)

【WEB】 2022年12月15日(木) 10:00～12月21日(水) 16:00

※会場開催時に収録したものを配信

【会場】か【WEB】もしくは両方にご参加いただけます。
両方にご参加の場合は、申込画面より両方にお申込みください。

プログラム

	講演内容	講演時間
1	主催者挨拶	13:00～13:05 (5分)
2	消費者関連委員会のご紹介	13:05～13:15 (10分)
3	講演及び質疑 「消費者対応の基本と実践 ～お客様相談室は、会社を変えるエンジン となれ!～」 齊木総合研究所 代表 齊木茂人 先生	13:15～14:45 (90分)
	休憩	14:45～15:00 (15分)
4	「お客様相談窓口対応事例」解説	15:00～16:40 (100分)
5	閉会挨拶	16:40～16:45 (5分)

対 象 西日本化粧品工業会(西化工) 会員

参 加 費 1名につき1,000円(資料代を含みます)

※【会場】か【WEB】もしくは両方に参加の場合も同額です。

申込期間 2022年9月15日(木) 10:00～10月31日(月) 15:00

振込期限 2022年10月31日(月) 15:00

◆ 申込方法

1. 西化工 HP 会員向けページ内「講習会・セミナー」からお申込みください。

※お申込みには、原則、西化工会員向けページの「一般ユーザー」又は「Web 担当者」の登録が必要です。ご不明な方は事務局までご連絡ください。(TEL 06-6941-2093)

西日本化粧品工業会 HP トップページ右上「会員向けページはこちら」をクリックし、メールアドレスを入力して、ログイン URL を受信します。

①

②

①② 西化工会員向けページにログイン

コード	日時	講習会・セミナー名	参加費	場所	申込状況	確認・申込
E0000007	開始:2022年11月17日(木)13:00 終了:16:45	第24回消費者窓口対応講習会【会場】	¥1,000	大阪府立男女共同参画・青少年センター(ドーンセンター)	- 期限10/31	確認・申込
E0000008	開始:2022年12月15日(木)10:00 終了:2022年12月21日(水)16:00	第24回消費者窓口対応講習会【WEB】	¥1,000	オンデマンド配信	- 期限10/31	確認・申込

太枠内の各項目を入力して「確認」ボタンを押してください。
網かけ部分は会員情報として登録されているものです。

申込ナンバー	-
御社の管理コード	999103
御社名	株式会社化粧品テスト01工業
メールアドレス	auto@wj-cosme.jp
担当者氏名	西日本 自動
担当者氏フリガナ	ニシニホン ジドウ
所属部署名	自動送信課
郵便番号	住所表示
郵便番号	例) 540-0026
都道府県	都道府県...
市区町村	例) 大阪市中央区
町番地・建物名	例) 内本町2-1-13 フェニックス内本町ビル3F
電話番号	例) 06-6941-2093

確認...

③申込サイトは【会場】と【WEB】をそれぞれ用意しています。講習会・セミナー名「第24回消費者窓口対応講習会」欄の右端にある「確認・申込」よりお申込みください。両方にご参加の場合は、両方にお申込みください。

④【会場】にお申し込みの方は、テキストは当日会場で配布します。【WEB】にお申し込みの方は、テキストを事前に送付しますので、太枠内にテキスト送付先をご記入ください。 (テキストは、両方にご参加の場合も1セットの配付となります)

⑤「確認」で入力内容を確認後、「申込む」を押すと、「お申込みが完了しました。」と表示され、ご登録のメールアドレス宛に「申込受付確認」メールが自動送信されます。

2. 参加費支払方法

※振込期限 10月31日(月)15:00

<振込先口座>

三菱 UFJ 銀行 上町支店 普通 3816735
西日本化粧品工業会 会長 西村元延 (ニシムラトノブ)
短縮名カナ(ニシニホンケシヨウヒン ニシムラ)

※参加者特定のため、振込人名の前に「申込受付確認」メールに記載の申込ナンバーをお書き添えください。

※請求書が必要な方は「請求書発行」ボタンより表示されるPDFファイルをプリントアウトしてください。

※金融機関の払込受領書又は払込画面をもって領収書に代えさせていただきます。

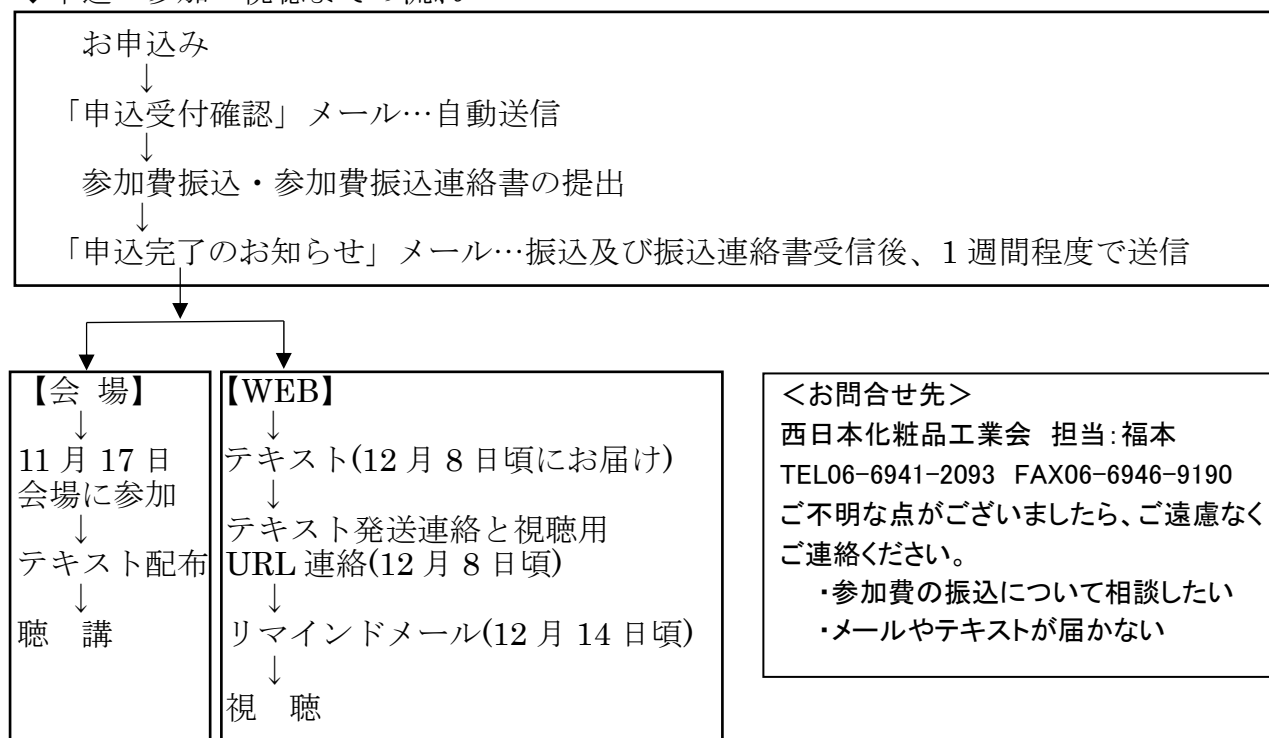
3. 参加費振込連絡書の送付

別紙1「参加費振込連絡書」に必要事項をご記入の上、10月31日(月)15:00までにFAX(06-6946-9190)でご連絡ください。

※参加費の振込及び参加費振込連絡書の受信確認ができましたら、1週間以内にご登録のメールアドレス宛に「申込完了のお知らせ」メールをお送りします。

参加費振込連絡書の連絡がないと、「申込完了のお知らせ」メールの送信ができませんので、必ずFAXしてください。

◆申込～参加・視聴までの流れ



◆事前質問

齊木総合研究所 代表 齊木茂人先生にご質問がある方は、別紙2「質問用紙」にご記入の上、FAXまたはメールでご連絡下さい。質問内容は、質問の意図が明確となるよう具体的に記載して下さい。講習会の準備の都合上、締め切り以降の対応はできませんのでご了承下さい。

西日本化粧品工業会事務局 FAX: 06-6946-9190 メール: daihyo@wj-cosme.jp
＜質問用紙提出締切＞ 10月14日(金)

ご提出いただいた質問事項は、とりまとめの上、当日、齊木茂人先生にご回答いただくこととしております。なお、お時間の都合上、すべての質問にお答えいただけない場合もありますのでご了承ください。

◆WEB参加 注意事項

①知的財産等の保護の観点から、講習会の録音、撮影や講演動画の一部又は全部の録音、撮影、ダウンロード、画面キャプチャ(スクリーンショット)は禁止します。

②許可なくテキスト等の複製を作成すること並びに類似品を作成する等の二次利用は禁止します。

③オンラインでの受講の場合、不安定な回線は接続切れや音飛びなどの原因となります。

ご利用の機材や回線環境により、配信が途切れてしまう場合がございますので、必ず安定した回線環境の下でご視聴下さい。

◆視聴チェック

次のサイトから動画視聴チェックが可能です。

https://v2.nex-pro.com/live_check/W-JCIA2022

予めお使いのパソコンやスマートフォンで動画再生が可能か確認されることをお勧めします。

◆推奨動作環境

OS	Windows8,8.1,10 MacOS 10.10 以降 Android4.4 以降 iOS10.3 以降	ブラウザ	Internet Explorer 11以上 GoogleChrome 最新バージョン FireFox 最新バージョン Edge 最新バージョン Safari 9 以上
CPU	Windows : x86 または x64 1.6GHz 以上 Mac : Intel Core2Duo 2.4GHz 以上		
メモリ	Windows : 2GB 以上 Mac : 2GB 以上	回線速度	下り 3Mbps 以上

以上

大阪府立男女共同参画・青少年センター（ドーンセンター） 所在地・地図



西日本化粧品工業会事務局 宛

FAX 06-6946-9190

10月31日(月)15時までに必ずファックスしてください。

枚目/ 枚中

**2022年度「第24回消費者窓口対応講習会」
参加費振込連絡書(会員用)**

参加費を以下の通り振込しました。

会社名			
会社住所	〒		
ご担当者	ふりがな 氏名	受講者 ですか?	いいえ ・ はい
	e-mail	Tel	
振込額	円 (名 × 1,000円)		
振込人名義	<u>振込口座の確認</u> 三菱UFJ銀行 上町支店(普) 3816735 西日本化粧品工業会 会長 西村元延(ニシムラモトノブ) ※振込先に間違いはありませんか?		
振込日			

*振込期限は10月31日(月)15時です。

■受講者情報

	受講者氏名	氏名ふりがな	備考
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

*10名を超える場合は本紙をコピーしてお使いください。

西日本化粧品工業会事務局 宛
 ※提出締切は10月14日(金)です

FAX 06-6946-9190

2022年度「第24回消費者窓口対応講習会」 質問用紙

(齊木総合研究所 代表 齊木茂人先生へのご質問提出用紙)

齊木 茂人 先生 プロフィール

齊木総合研究所 代表 (<https://www.saikisoken.com>)

元日本ハム株式会社 お客様サービス部長

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)会員

13年間で約3,000件を超える苦情対応の経験を活かし、お客様対応の基本から難クレーム対応まで実践的な支援を実施。また、SDGsにつながる消費者志向経営の推進に向けて、お客様の声を聴いて活かす活動を展開している。セミナーや研修など、これまでの受講者数は、約2,400人を超える。

著書「お客様相談室の教科書」2021年11月発行 日本橋出版

厚生労働省「令和4年度カスタマーハラスメント対策研修会」講師



お客様対応についてお悩みの方、お客様対応部門の機能を持ちたい方、部門の強化をお考えの方等お悩みの方は、この機会にご質問ください。

(ご質問内容)

会社名			
氏名			
連絡先	(TEL)	(FAX)	
部署名		役職名	

※ご提出いただいた質問事項は、とりまとめの上、当日、齊木茂人先生にご回答いただくこととしております。なお、お時間の都合上、すべての質問にお答えいただけない場合もありますのでご了承ください。

送付先：西日本化粧品工業会事務局

(FAX：06-6946-9190 /メール：daihyo@wj-cosme.jp)