

2022年9月14日

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。

さて、お客様相談窓口ご担当の皆様は、消費者からの支持と信頼が得られるよう企業を代表してお客様に対応され、また、消費者が自主的で合理的な商品選択を行えるよう消費者利益を確保しつつ、寄せられた声から貴重な情報を見つけ社内に発信する役割も果たされていることと存じます。

西日本化粧品工業会の消費者関連委員会では、各社のお客様相談窓口寄せられた事例について、意見交換、調査、検討を行い、その成果は「お客様相談窓口対応事例集」としてまとめ、会員向けに作成・配布すると共に講習会を毎年開催してまいりました。

この度、「第24回消費者窓口対応講習会」を下記要領にて開催することといたしました。

つきましては、ご多用中とは存じますが、この機会に多数のお客様相談窓口の方々にご参加いただきたくご案内申し上げます。

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。  
申込画面で参加形態をお選びください。

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 化粧品製造販売業者  
参 加 費 1名につき3,000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 申込：お申し込みにはメールアドレスが必要です。受講者毎に、以下の URL から 10月31日(月)15:00までにお申し込みください。

<https://v2.nex-pro.com/campaign/46368/apply?group=001,003>



※当日は、各受講者のメールアドレスを ID として受講画面にログインいただきます。

申込画面で、参加形態を【会場】か【WEB】もしくは両方をお選びください。

【WEB】にお申し込みの方には、テキストを事前に送付しますので、住所欄にはテキスト送付先をご入力ください。

【会場】にご参加の方には、テキストは当日会場で配布します。

(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)

※お申し込みの受付が完了したら、ご登録のメールアドレス宛に「申込受付確認」メールが届きます。

- ② 振込：振込手数料は各社にてご負担ください。

※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 3813799

西日本化粧品工業会 消費者関連委員会 寒川裕士(サカヅキ)

短縮名カナ(ニシニホンケシヨウヒン ショウヒシヤ)

※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。

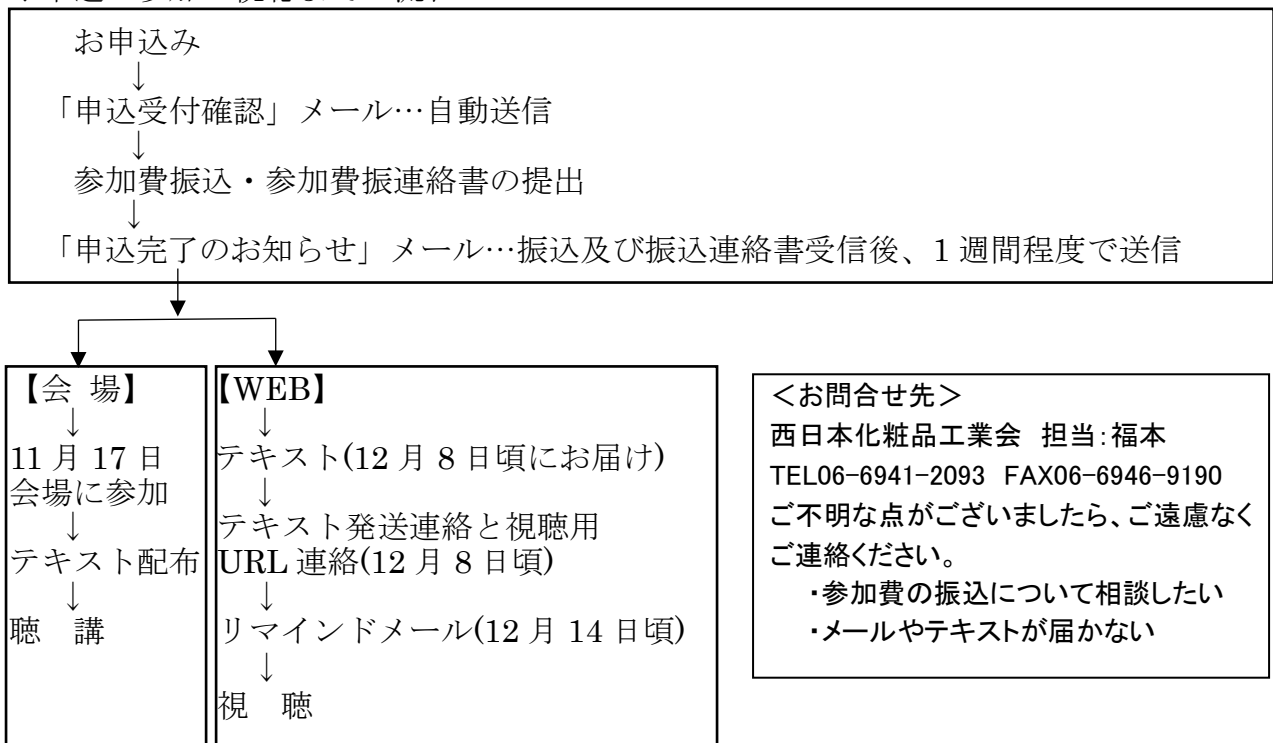
- ③ 参加費振込連絡書の送付

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、別添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](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	回線速度	下り 3Mbps 以上
メモリ	Windows : 2GB 以上 Mac : 2GB 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

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 × 3,000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)3813799 西日本化粧品工業会 消費者関連委員会 寒川裕士(サカワヒロシ) ※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)