

令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第2回）
「デジタル社会の到来を踏まえた消費者部門のあり方」
実施要領

令和2年9月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 企業における消費者対応業務等に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向経営の向上に資する。
2. テーマ 「デジタル社会の到来を踏まえた消費者部門のあり方」
今年、新型コロナウイルスが世界的にまん延し、社会生活に大きな影響を及ぼしました。新型コロナウイルスを契機とし、企業と消費者のコミュニケーションもデジタル化がさらに進展するものと考えられます。そこで、本講座では、「デジタル化」にスポットを当て、デジタル化で集約した情報を、顧客の視点でどのように経営改善に活用しているのかを学ぶとともに、近年、消費者関連部門で注目を浴びている AI やチャットボットを用いた消費者対応の実例や問題点等についても理解を深め、導入済みの企業から実情を紹介してもらいます。
3. 対 象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業、団体職員等。
4. 日 程 令和2年11月25日（水）（13：00より17：10まで）
5. 予定人員 50名
6. 場 所 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
（東京都港区高輪 3-13-22）
7. 後 援 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. カリキュラム ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

内 容	
12:30-13:00	受付
13:00-13:10	開講・オリエンテーション
13:10-14:10	【講義】 デジタル社会を見据えた今後の消費者問題—消費者志向経営の観点から— 今後もデジタル技術の進展に伴い、日常生活の利便性向上が期待されますが、他方でデジタル社会に適応できない消費者にどう対応すべきか、消費者志向経営の観点も含め、デジタル社会を見据えた今後の消費者問題について学びます。 情報通信消費者ネットワーク 長田 三紀
14:25-15:55	【取組報告】 企業におけるデジタル化の活用と課題—AI やチャットボットも含めて— 消費者から寄せられた問い合わせや苦情について、企業はどのように集約し、商品や業務への改善に活用しているのかについて、具体的な取組事

	<p>例を中心に紹介してもらいます。</p> <p>また、近年、注目を浴びている AI やチャットボットを用いた消費者対応の実例や問題点等についても理解を深め、導入済みの企業から実情を紹介してもらいます。</p> <p style="text-align: right;">SMBC 日興証券株式会社 ユニ・チャーム株式会社</p>
16:10-17:10	<p>【講義】 AI 活用によるお客様対応部門への影響</p> <p>AI の活用によりお客様対応部門にどういった影響があるのか、また、AI 活用の時代にお客様対応部門の業務に要求されるスキルとしてはどういったものがあるのかについてご講義いただきます。</p> <p style="text-align: right;">ACAP 研究所 グローバル・メディア情報研究会</p>
17:10	閉 講

9. 受講方法

(1) 申込方法

ウェブサイトの申込フォームよりお申込みください。

<http://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

(2) 受付期間

令和2年9月28日(月) - 11月11日(水)

※申込の開始、終了は上記日程の夕方を予定しています。

(3) 備考

申込順に受け付けます。なお、受講申込者が予定人員を超過する場合は、締切り前であっても受講をお断りする場合がありますので、あらかじめご了承ください。

お申込みの際には、各都道府県知事からの「都道府県境をまたぐ移動に関する自粛要請」をご確認くださいませよう、お願いいたします。

10. 受講料等

(1) 受講料

1名当たり：7,150円(税込)

(2) お支払方法

原則、事前振込みをお願いいたします。事後振込みをご希望の場合は、事前にご連絡を願ひ申し上げます。振込先については受講決定の案内にてご連絡いたします。

(3) キャンセル料

キャンセルは、11月24日(火)15時までにお申し出ください。期限が過ぎた場合、全額お支払いいただきますのでご了承ください。

※振込手数料はご負担願ひます。

11. 受講決定の通知

受講申込時に記載いただいた連絡先に通知いたします。できるだけ多くの企業の皆様にご参加いただくために、複数名でお申し込みの企業には、ご相談させていただく場合がございます。

申込み後 2 週間を経過してもお手元に通知が届かない場合は、お
手数をおかけいたしますが、下記までご連絡ください。

12. お問い合わせ先

【研修内容・入金等について】

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課

(担当：渡邊、保坂)

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

電話：03-3443-6207 FAX：03-3443-6201

(受付時間：午前 9 時 30 分～午後 6 時 ※土日祝日を除く)

【申し込み方法、システムについて】

国民生活センター「企業職員セミナー」ヘルプデスク

電話：03-5362-0135

(受付時間：午前 9 時 30 分～午後 5 時 30 分 ※土日祝日を除く)

以上