

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



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。

2020年11月25日(水) 13:00~17:10

定員  
50名  
先着順

**会場** 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

**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

**受講料** 7,150円(税込)

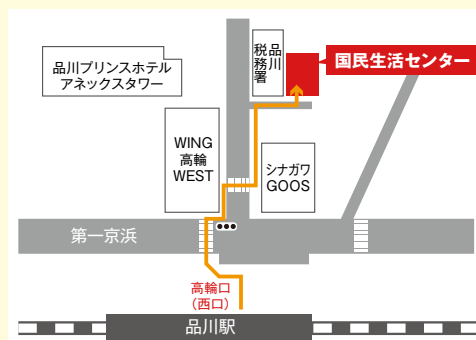
**主催** 独立行政法人国民生活センター

**後援** 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

**会場アクセス** 都内でコンパクトに学べます！

JR・京急品川駅高輪口(西口)から徒歩5分です。駅を出て横断歩道で第一京浜国道を渡ります。300メートルほど、ざくろ坂という緩やかな坂を登ると右手にあります。

※新型コロナウイルス感染症対策のため、予定人員を80名から50名に変更しました。  
※研修の開催にあたり、新型コロナウイルス感染症対策のための取組みを実施します。  
詳細は実施要領をご確認ください。



## カリキュラム

**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

**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、具体的な取組事例を中心に紹介してもらいます。  
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。

SMBC日興証券株式会社 ユニ・チャーム株式会社

**講義** AI活用によるお客様対応部門への影響  
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。

ACAP研究所 グローバル・メディア情報研究会

※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。

**受講方法** 参加希望の方は、下記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>

**受付期間 2020年9月28日(月)～11月11日(水)**



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」をご確認くださいよう、お願いいたします。

※申込の開始、終了は上記日程の夕方を予定しています。

### 申込方法・システムに関するお問合せ先 ▶

国民生活センター「企業職員セミナー」ヘルプデスク TEL: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)

### 研修内容・入金等に関するお問合せ先 ▶

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 TEL: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)