

平成 29 年度消費者問題に関する企業職員セミナー

「企業の持続的成長と企業価値の向上～消費者志向経営による効果～（1・2 回目）」

実施要領

平成 29 年 12 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関連業務に必要な最新知識を習得し、消費者志向経営とは何かを考え、消費者志向経営がもたらす効果を学ぶ。消費者庁が所管する法令及び企業と消費者を取り巻く最近の動向について法令解説や消費者重視の経営の実例、意見交換等により理解を深める。
2. テーマ
企業の持続的成長と企業価値の向上～消費者志向経営による効果～
企業が消費者とのコミュニケーションの一層の深化を図ることは、健全な市場の形成を図ることにつながる。消費者の声に耳を傾けることや適切な情報提供を行う事が消費者からの信頼を得ることとなる。消費者の声を企業経営に活かすポイントや、社内外からの指摘を適切に把握することにより、危機拡大の未然防止を図るなどリスク管理についても学び、消費者志向経営とは何かを考える。
3. 対 象
企業と消費者とのコミュニケーションを重視する消費者志向経営について知りたい企業の方。また、リスク管理や対応困難対象者対応に関する知見を獲得したい企業の方。ただし、全日程に参加できる方に限ります。
4. 日 程
1 回目：平成 30 年 1 月 30 日（火）～31 日（水）
2 回目：平成 30 年 3 月 7 日（水）～8 日（木）
（開講日 13：30 より 閉講日 15：00 まで）
5. 予定人員
各回 72 名
6. 場 所
独立行政法人国民生活センター相模原事務所研修施設
（神奈川県相模原市中央区弥栄 3 丁目 1 番 1 号）
7. 協 力
公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. 日 程
※ 講師の都合等により講師や講義順等を変更する場合があります。

（1 日目）	
13：00-13：30	受付
13：30-13：45	開講・オリエンテーション

13 : 45-14 : 45	<p>【講義】 消費者志向経営について ー持続可能な社会とは何か 企業に求められるものー</p> <p>○ SDG s（持続可能な開発目標）を踏まえた企業における消費者志向経営とは何か、消費者への情報提供の充実や双方向の情報交換、消費者・社会への要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発に取り組むに当たってのポイントを紹介する。</p> <p>【1回目】 株式会社大和総研調査本部主席研究員 河口 真理子</p> <p>【2回目】 元株式会社資生堂監査役 高山 靖子</p>
14 : 55-15 : 25	<p>【講義】 消費者志向経営推進組織の活動について</p> <p>○ 平成 28 年 10 月より募集を開始した「消費者志向経営推進組織」の消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の現状や参加企業の対応について講義をいただく。</p> <p style="text-align: right;">消費者庁消費者調査課</p>
15 : 35-17 : 35	<p>【講義】 リスク管理が企業の成長へつながる</p> <p>○ 実際に企業で起きたトラブルによる危機管理の在り方や、社内コンプライアンス意識の向上によるリスクの軽減などについて、法的な側面も含め、企業のリスク管理について学ぶ。</p> <p style="text-align: right;">弁護士 五味 祐子</p>
17 : 35-17 : 50	<p>宿泊される方へルームキー渡し</p>
18 : 00-19 : 30	<p>懇親・意見交換会（任意参加）</p> <p>（軽食、飲み物を用意しております。）</p>
（2日目）	
7 : 30- 8 : 30	<p>（朝食）</p>
9 : 20- 9 : 30	<p>ルームキー返却</p>
9 : 30-12 : 00	<p>【講義】 対応困難者に対するポイントー消費者心理を理解するー</p> <p>○ 対応が難しい消費者についてその心理を学び、対応の仕方を学ぶとともに、対応困難者に対応している社員へのメンタルヘルスなど、社内での必要な対応について学ぶ。</p> <p style="text-align: right;">国立研究開発法人国立精神・神経医療研究センター 新明一星</p>

12:00-13:00	(昼食)
13:00-15:00	<p>【講義】消費者とのコミュニケーションについて</p> <p>○ 企業が消費者とのコミュニケーションの一層の深化を図ることは、消費者志向経営の柱の一つとなる。消費者対応のポイントや消費者とのコミュニケーション方法について、近年の実態も踏まえて講義いただき、今後の業務の参考となる情報を習得する。</p> <p style="text-align: center;">公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)</p> <p>【グループワーク】</p> <p>○ グループに分かれて消費者志向経営と消費者とのコミュニケーションについて議論をし、講評を得る。</p> <p style="text-align: center;">公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)</p>
15:00	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) 申込締切日 1回目：平成30年1月16日(火)
2回目：平成30年2月20日(火)
- (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。

10. 受講料等

- (1) 受講料 1名当たり：9,000円(税込)
- (2) 懇親会費 1名当たり：2,000円(税込)
1日目 18:00~19:30 の懇親・意見交換会(任意参加)に参加を希望される方は申込フォームよりお申込みください。
- (3) 宿泊料 宿泊料 1泊：3,830円(税込)
当センターの宿泊施設(バス・トイレ付き個室)をご利用いただけます。可能な限り当センター宿泊施設に宿泊していただき、様々な方と交流を広げていただきたいと思います。ご事情により宿泊が困難な方は申込フォームにその旨をご記載ください。
- (4) 食事 朝食 350円、昼食 550円(税込)
当センター内食堂をご利用いただけます。食堂のご利用は、予約制となっております。研修受講申込の際に、申込フォームより必要な食事について予約してください。当日の食事の申込は原則できませんのでご注意ください。
- (5) 総額 受講料の総額の例は次のとおりです(税込)
15,730円(宿泊・懇親会・朝食・昼食を申し込んだ場合)

(6) お支払方法

支払方法は原則事前振込をお願いしております。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。

(7) キャンセル料

【1回目】

(受講料) キャンセルは、1月29日(月)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。

(懇親会費、食事) キャンセルは、1月23日(火)の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。

(宿泊費) 1月29日(火)の12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。

【2回目】

(受講料) 3月6日(火)の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。

(懇親会費、食事) 2月28日(水)の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。

(宿泊費) 3月6日(火)の12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。

※それぞれ振込手数料はご負担願います。

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。

申込み後2週間を経過してもお手元に案内が届かない場合は、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

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課

(担当：大小島)

〒108-8602 東京都港区高輪3-13-22

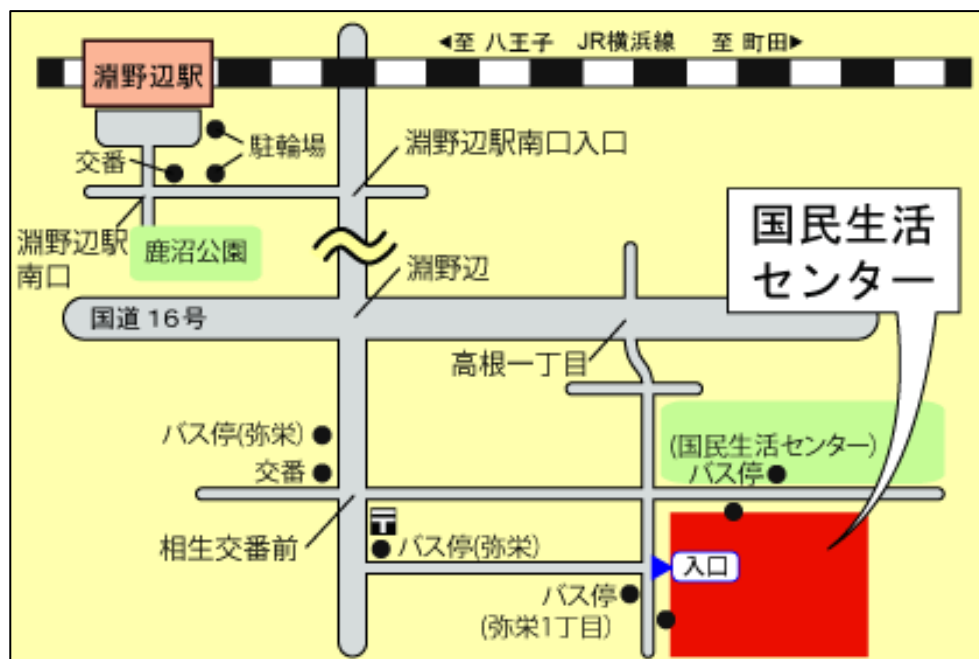
電話：03-3443-6207 FAX：03-3443-6201

以上

<会場のご案内>

別紙1

会 場：独立行政法人国民生活センター 相模原事務所研修施設
〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄 3-1-1
電話：042-758-3161（受付案内）



<交通アクセス>

【徒歩の場合】

JR 横浜線 淵野辺駅南口から徒歩 20 分です。

南口を出たら左手に進み、ロータリーに沿って歩き、交番を左折してください。

まっすぐ 220 メートルほど進み、淵野辺駅南口入口交差点を右に曲がってください。

まっすぐ 850 メートルほど進み、相生交番前交差点を左折します。

まっすぐ 300 メートルほど進み、国民生活センター前の交差点を右折してください。

50 メートルほど進むと左手に正門があります。

【バス利用の場合】

JR 淵野辺駅南口ー弥栄一丁目

* 「弥栄一丁目」(「国民生活センター前」の次の停留所)停留所は国民生活センター相模原研修施設の正門脇です。

<https://www.kanachu.co.jp/dia/diagram/timetable01/cs:0000800063-1/nid:00129245/dts:1457895600>

・ 淵 37 系統 は午前中のみ運行 乗車時間約 7~8 分程度。料金 180 円(現金)

・ 淵 36 系統 は乗車時間約 20 分程度。料金 200 円(現金)

JR 淵野辺駅南口ー弥栄 乗車時間約 5~7 分程度。料金 180 円(現金)

* 「弥栄」停留所前の焼き鳥屋(月夜亭)とレストラン(高座豚)の間を左折し、突き当たりの国民生活センター相模原研修施設まで徒歩 5 分程度です。

<https://www.kanachu.co.jp/dia/transfer/all?ssid=00129245&sgnid=00129280&tm=2016-03-14T04%3A00%3A00>

・ 淵 34 系統 淵野辺駅南口行 (光が丘・上溝団地経由)

・ 淵 35 系統 淵野辺駅南口行 (光が丘小学校前・上溝団地経由)

・ 淵 53 系統 田名バスターミナル行

・ 淵 53 系統 水郷田名行

・ 淵 59 系統 愛川バスセンター行

相模原研修施設での研修受講について

1. 研修開講日の受付

- ・ 実施要領で記載した受付時間内に管理研修棟正面玄関ロビーで行います。お名前とご所属をお申し出ください。

2. 事前アンケートについて

- ・ 講座内容の充実を図るため、また質疑の時間を有効に活用するため、新規受講申込手続完了後に講座内容に関する事前アンケートへのご協力をお願いします。

3. ご用意いただくもの

- ・ 筆記用具
- ・ 研修室の空調は微調整が難しいため、体温調整のできる衣類(羽織りもの、膝掛け等)をご用意ください。
- ・ 急病等に対処するため、健康保険証をご持参ください。

4. 研修資料の取扱いについて

- ・ 講義レジュメ・資料は今回の研修で使用するために講師の了解を得て印刷・配付しているものです。私的利用目的以外のコピーや転載等は固くお断りします。研修終了後も取り扱いにはご注意ください。

5. 宿泊される方へ

- ・ 宿泊室はユニットバス・トイレ、Wi-Fi、エアコン付きのシングルルームです。
- ・ 当センター施設には施錠門限（22時30分）が設定されております。外出する場合は帰着時間にご留意下さい。施設の消灯時間は23時です。

■ 宿泊室設備・備品 ■

テレビ／電話（外線への発信不可）／電気スタンド／目覚まし時計／電気湯沸ポット／お茶セット／バスタオル／石けん／スリッパ／加湿器／ティッシュペーパー／卓上鏡／ヘアドライヤー

- ・ ベッドメイク、清掃、バスタオルの途中交換は、3泊以上の場合にのみ実施します。

- ・ 各室にアメニティーセット(シャンプー、リンス、ボディソープ、フェイスタオル、歯みがきセット)、ひげそり、パジャマ等の用意はございません。各自でのご用意をお願いいたします。

* 受付、宿泊管理入室にてアメニティーセットを500円、単品では各100～150円、傘を200円で販売。

- ・ 電気湯沸ポットとヘアドライヤーは各室内の専用コンセントにてお使いください。

■ 施設内自動販売機にて ■

- ・ 飲み物、軽食（パン、カップ麺など）。
食堂の自販機にはドリップコーヒーが、2階簡易調理室脇の自販機にはアルコール飲料もございます。

■ その他サービス ■

- ・ 新聞は図書資料室にて閲覧いただけます(7:00～20:00)。
- ・ 卓球室は自由にご利用いただけます。用具もそろっております。
- ・ 2階には簡易調理室(冷蔵庫、コンロ、電子レンジ、炊飯器等)(7:00～22:30)、ランドリー室(洗濯機、乾燥機、アイロン、冷蔵庫等)(24H利用可)がございます。
- ・ 館内は禁煙です。*喫煙室は研修棟1階にございます。

- ・ 研修棟の談話室は、他団体が使用していなければいずれも自由にご利用いただけます。ゴミなどは各自で片づけてください。
- ・ 宅配便のご利用も可能です。
 - ※ 事前に身の回り品を宅配便等で送る場合は、「〒252-0229 神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1 独立行政法人国民生活センター相模原研修施設受付 気付」として受講者氏名を明記のうえ、元払いでお送りください。講座終了後も当センターから荷物を送ることができます(着払のみ)。必要な方は受付へお申し出ください。
 - ※ ご不明な点は国民生活センター教育研修部教務課(Tel. 03-3443-6207)までお問い合わせください。

■ 前泊 ■

前泊をご希望の方は、下記窓口へ直接お問い合わせください。

- ※ 日程によっては、宿泊をお断りする場合や、食事や宿泊室内の風呂がご利用いただけない場合もありますので、ご確認ください。

6. 外部からの電話取次ぎについて

- ・ 講座期間中の連絡先電話番号は下記のとおりです。「〇〇講座の受講者〇〇(お名前)」とお呼び出しいただくよう、ご所属先やご家族にお伝えください。また、講座中の呼び出しは原則として致しません。後ほどメモをお渡しします。
- ・ 緊急時を除き 22 時以降のお電話はご遠慮ください。

記

【前泊の希望・講座期間中の電話取り次ぎ窓口】

国民生活センター相模原研修施設管理運営事業者：(株)クリーン工房
Tel: 042-758-3161 (原則平日 9:30~18:15)

以上