

2021年10月29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23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23回消費者窓口対応講習会」を下記のとおり Web で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。

今回は、従来とお申込み方法、視聴方法が変更になっております。下記の申込方法をご確認の上、参加者ご本人様から西化工 HP 会員専用ページより、お申込み頂きますようお願い申し上げます。

敬具

記

【開催要領】

開催期間 2022年1月13日(木)10時～1月19日(水)17時

配信方法 Webによるオンデマンド配信(収録配信)

*期間内のご都合の良い時間帯に視聴できます。

プログラム

1	開会挨拶 / 消費者関連委員会の紹介 / 受講にあたっての注意
2	「VOC (Voice of Customer) 活動調査」結果の報告
3	お客様相談窓口対応事例解説 (1) 事例: 昨年の秋冬(1年前)に使用したファンデーションは使用可能か
4	お客様相談窓口対応事例解説 (2) 事例: 愛用している化粧水の色がこれまでと違う。前と同じものに交換してほしい
5	お客様相談窓口対応事例解説 (3) 事例: 商品について気になることがあるので、スーパーバイザーと話したい
6	お客様相談窓口対応事例解説 (4) 事例: 白髪染めが鏡に付着して、とれない
7	講演 「悪質クレームの現状と課題 ～カスタマー・ハラスメントと闘うための心理学～」 関西大学 社会学部 教授 池内 裕美 先生

対 象	西日本化粧品工業会 会員
参 加 料	1名につき 1,000 円
申込期間	2021 年 11 月 1 日(月)10 時 ~11 月 26 日(金)17 時
振込期限	2021 年 11 月 30 日(火)

【申込方法】

1. 西日本化粧品工業会 HP (<https://www.wj-cosme.jp/>) トップページ右上「会員向けページはこちら」よりログインの上、「一般ツール」メニューの中の「講習会・セミナー」を開く。
 ※原則、西化工会員向けサイトの「一般ユーザー」又は「Web 担当者」の登録が必要ですが、お困りの方は、西化工事務局までご相談ください。(TEL 06-6941-2093)
2. 講習会・セミナー名「第 23 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。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記入してください。「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「お申込み受付確認メール」が届きます。
 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。
3. 参加費
 参加費を下記口座にお振込みください。
 ※参加者特定のため、振込人名の前に「お申込み受付確認メール」に記載の申込ナンバーをお書き添えください。
 <振込先口座>
 三菱 UFJ 銀行 谷町支店 普通 0138286
 西日本化粧品工業会 事務局 福本直喜
 (ニシニホンケシヨウヒンコウギョウカイ)
 ※参加費振込用口座となりますので、振込先をよくご確認ください。
4. 口座への入金を確認できましたら、ご登録のメールアドレス宛に「お申込み完了メール」が届きます。配信開始約 1 週間前に改めて視聴用 URL 等をご連絡いたします。

【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参加下さい。回線不良等でご参加できない場合も、当方では責任を負いません。

【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-JCIA2021

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