

～STEP1～
基礎研修

(今回募集の研修)



～STEP2～
内部監査員養成研修

～2015年版の規格要求事項を分かりやすく解説します～ ISO9001 基礎研修



- 日 時 I：~~平成30年 5月10日(木)、11日(金)【2日間】(実施済み)~~
III：平成30年 9月 5日(水)、 7日(金)【2日間】(追加)
II：平成30年12月 3日(月)、 4日(火)【2日間】
- 開催時間 (注) I、II、IIIは同じ内容の研修です
- 定 員 9：30～16：30(昼食休憩1時間) ※受付開始は9：00～
- 受講料 25名(先着順)
- 対象者 会員 23,200円 一般 27,400円(消費税、テキスト代含む)
- 主催 経営者、管理監督者、実務担当者
(公財)埼玉県産業振興公社

ISO規格に基づくQMSの仕組みを把握、グループワークや演習で理解

ISO9001は、品質に関する企業の経営/管理について定めた品質マネジメントシステム規格です。この研修は、**ISO9001に基づく品質マネジメントシステムを学ぶ基礎編**です。

「ISO9001の要求事項とそのねらい」、「品質マネジメントシステムの基本(経営視点を含む)」、「審査・登録制度の概要」などを学び、ISO9001に基づく品質マネジメントシステムがどのようなものであるかを体系的に把握します。また、事例演習を交えることで、さらに理解を深めます。

ISO9001の認証取得を予定されている企業や既に認証取得している企業において、品質マネジメントシステムについて知識を習得し、その知識を仕事に活かしたい方、興味をお持ちの方などは、ぜひご参加ください。

なお、研修修了後、ISO9001基礎研修修了書をお渡しします。

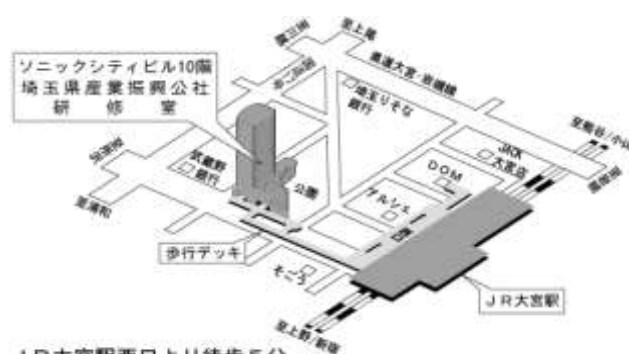
・持参品：「JIS Q 9001：2015 品質マネジメントシステム要求事項全文が列記されているもの」

参考 日本規格協会発行 JIS Q 9001：2015 品質マネジメントシステム—要求事項

★申込方法★

- ①研修受講申込書をFAXまたは郵便でお送りください。
- ②会社より研修申込受付確認票をFAXにてお送りします。
- ③受講料を開講7日前までにお振り込みください。
(振込手数料は、申込者負担でお願いします)

★研修会場案内図★



JR大宮駅西口より徒歩5分
※駐車場は有料(30分200円)ですので電車をご利用ください
※受講者専用の駐車場はありません。公共交通機関をご利用ください。

★お申し込みについての注意事項★

- ・請求書及び振込用紙は、発行しておりません。
- ・受講料は研修開始1週間前までにお振り込みください。
- ・研修開始の1週間を切ってキャンセルされた場合、原則として返金できませんので、ご了承ください。
- ・申込みは定員に達した時点で(先着順)、締め切らせていただきます。
- ・申込みが定員に満たない場合は、日程の変更または中止させていただく場合があります。

★事務局★

さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル10階
(公財)埼玉県産業振興公社 研修・情報グループ TEL 048-647-4087 FAX 048-645-3286
URL <http://www.saitama-jor.jp> Eメール kensyu@saitama-jor.jp

企業名	TEL	
	FAX	
代表者	事務担当者	部・課・G
所在地	氏 名	様

(フリガナ) 受講者氏名	所属部署	役 職	年 齢	勤続年数	男女
					男・女
					男・女
					男・女
受講申込コース (丸で囲む)	III (18KOM) H30. 9. 5、7	II (18KOB) H30. 12. 3、4			

【アンケート】下記カリキュラムの中で重点的に聞きたい内容に、○を付けてください (複数可)

月 日	内 容	講 師
1 日目	1. ISO9000ファミリー規格の概要 品質マネジメントシステム (QMS) の概要、 及び審査登録制度 2. 演習：ISO規格及びQMS一般に関するクイズ 3. ISO9001の目的とQMS要求事項 4. 演習： ISO9001要求事項についての理解度クイズ 5. ISO9001に基づくQMSの構築と文書化	中島技術コンサルティング事務所 代表者 中島 俊作 氏 (株)グローバルテック技術顧問 <プロフィール> ISO研修機関の(株)グローバルテック にて、研修に携わる。また、様々 な業種の企業の品質システム構築 を支援している。過去35年間に数多 くのISO及びASMEの認証プロジェク トに関与し、ISO9000審査業務、技 術コンサルティング・執筆・技術 通訳、技術翻訳など多方面で活躍 している。
2 日目	6. 演習： リスクの特定とQMSプロセスの構築 7. ISO9001 認証取得プロジェクトの実際 ※カリキュラムは変更する場合があります。 あらかじめご了承ください。	<主な資格> ・(株)グローバルテック 技術顧問 主任講師 ・JRCA (日本) 主任審査員 ・IRCA (英国) 主任審査員 ・審査員養成コース主任講師 <主な著作・翻訳> ・ISO9000/2000年改正版ガイド (生産性出版) 共著 ・2000年版ISO9001導入ガイド (日本経済新聞社) 監修

..... 個人情報の利用目的のご案内
 ~~~~~  
 ・当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。  
 ・研修やイベントなどに関する情報のご案内(送付を含みます)  
 ・各種相談やお問い合わせに関する対応など  
 ・会社が実施する各種調査の公表  
 ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成  
 ※ご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。  
 差し支えがある場合、事前にお申し出ください。  
 ※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します  
 ~~~~~

裏面もご覧ください



クレーム対応研修

追加開催



～明日から使える対応スキルを実践的に習得～

企業に対するクレームは増加の一途・・・内容も複雑化・多様化し、その対応次第では、企業の経営や業績に大きなダメージを与えかねません。本研修ではクレームの基本的な考え方・対応策を、ロールプレイングを交えつつ実践的に学んでいただきます。対面・電話の双方について、現場で実際に使える対応スキルの習得にフォーカスした研修です。ご好評に応え追加開催します。

【開催日時】

平成30年9月13日(木)

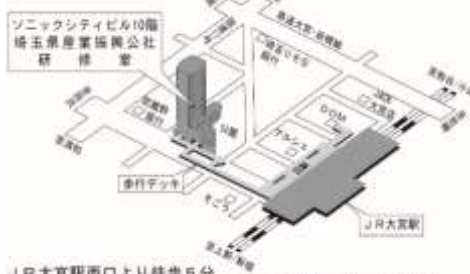
【時間】

9:30～16:30(昼休憩1時間)

※受付開始は9:00～

【研修会場】

さいたま市大宮区桜木町1-7-5



JR大宮駅西口より徒歩5分
※駐車場は有料(30分200円)ですので電車をご利用ください

【定員】30名

【受講料】 会員 7,500円
一般 9,600円

<内容>

1. 「クレームの捉え方、考え方」

- ・お客様の立場と心理を考える
- ／お客様の望む解決策とは

2. 個々のクレーム対応分析

- ・個々の対応上の強みと弱みの分析
- ／自我特性における自己の課題

3. クレーム対応のステップ

Step1. リレーションの構築

【初期対応の重要性】

- ・接遇の重要性を認識
- ①挨拶の意義と効果
- ②表情とアイコンタクトの重要性
- ③位置や距離が及ぼす心理的效果

Step2. フォーカシング

【問題の明確化と感情浄化】

- ・お客様の要望と感情を受け止める傾聴力強化
- ①単純受容の効果
- ②フィードバックの重要性
- ③共感的傾聴の意義と効果

・お客様の抱える問題の分析

- ①期待と不満
- ②出来る事と出来ない事
- ③組織としてのゴールの設定

Step3. ゴールの設定

【解決策への誘導と協力依頼】

- ・支援的誘導の重要性
- ①理解協力を促す会話展開
- ②わかりやすい説明
- ③お客様の理解度確認

・二次対応者へのエスカレーションの仕方

二次対応者へどこでバトンタッチをするか／正確で的確な指示を仰げる「報告の仕方」

研修のまとめ／取り組むべき自己の改善課題

※カリキュラムは予告なく変更する場合があります。

<講師> (株) マネジメントサポート 専任講師 本田 和恵 氏

【プロフィール】

株式会社日経BP社において、お客様相談窓口の担当者として読者からの問合せ、クレーム対応業務に携わる。この間にNTT電話対応コンクールの地区大会にて優勝、東京大会入賞。お客様相談窓口担当者としての高い対応品質、また社員としての指導力を認められ、同社の社内研修担当として社員教育の企画、運営に携わるとともに社内講師としても活躍する。

現在は、マネジメントサポートグループ専属講師として活躍中。実務経験、教育経験に基づいた的確で鋭い対応品質における分析力と丁寧な指導は特に定評がある。

【主催】(公財)埼玉県産業振興公社 研修・情報G: TEL048-647-4087

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 クレーム対応 18KNJ

企業名		TEL		
		FAX		
住所〒		事務担当者		
フリガナ 受講者氏名	所属部署・役職	年齢	勤続年数	性別
				男・女

個人情報の利用目的のご案内

当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。

- ・研修やイベントなどに関する情報のご案内(送付を含みます)
- ・研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成
- ・各種相談やお問い合わせに関する対応など
- ※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。
- ・公社が実施する各種調査の公表
- もし差し支えがある場合、事前にお申し出ください。

※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します

労務管理研修



労務関連トピックを踏まえた就業規則の運用や今年度の法改正の概略を学ぶ！

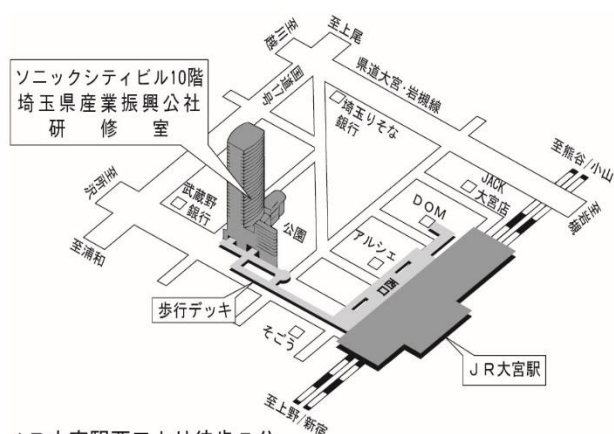
「残業代未払い」や「無期転換申込権」など近年の労務関連トピックについて理解を深め、それらの問題点をご紹介するとともに、リスクを未然に防ぐための就業規則修正ポイントや実際の人事・採用業務でどのように活用するかなどを学びます。また、今年改正された「職業安定法」及び「障害者雇用促進法」の概略についても解説いたします。

【開催日時】平成30年9月6日(木)

9:30~16:30 (昼休憩1時間)

※受付開始は9:00~

【研修会場】



JR大宮駅西口より徒歩5分
※駐車場は有料(30分200円)ですので電車をご利用ください

さいたま市大宮区桜木町1-7-5
大宮ソニックシティビル10階
埼玉県産業振興公社 研修室
JR大宮駅より徒歩5分

【定員】30名

【受講料】会 員 7,500円

一 般 9,600円

【主催】(公財)埼玉県産業振興公社

研修・情報G: TEL048-647-4087

【内容】

- 最近多く見られる労務管理上の問題点
 - 割増賃金・不払残業の問題
 - 安全配慮義務と過重労働・ストレスチェック
- 企業防衛型就業規則の作成方法
 - 法令、就業規則、労働契約との関係
 - 就業規則の不利益変更について
 - 規定の工夫例
 - 個別同意の留意点
- トラブルにならない退職と解雇の基礎知識
 - 解雇の制限について
 - 普通解雇、整理解雇、懲戒解雇
 - 無期転換申込権と特別措置法
- 法改正等について(概略のみ)
 - 職業安定法(H30.1.1施行)
 - 障害者雇用促進法(H30.4.1施行)



【講師】

トミツカ社会保険労務士事務所

所長 冨塚 祥子 氏

【プロフィール】

平成3年に(株)リクルートに勤務。人材採用・人材・教育・人事制度構築などのコンサルティング営業に従事する。平成12年に大手社会保険労務士事務所に入所。さまざまな業種に渡り、人事労務顧問、就業規則作成、人事労務コンサルティング等に携わる。

平成14年に事務所開設。社労士業務の傍ら、年間多数の講演を行っている。

お申し込みは・・・FAX 048-645-3286 労務管理(18KJA)

企業名	TEL FAX			
住所〒	事務担当者			
フリガナ 受講者氏名	所属部署・役職	年齢	勤続年数	性別
				男・女

個人情報の利用目的のご案内

当社は個人情報を、以下の目的で利用させていただきます。また、募集活動で入手した情報は、当社の事業で使用し管理します。

- 研修やイベントなどに関する情報のご案内(送付を含みます)
- 各種相談やお問い合わせに関する対応など
- 公社が実施する各種調査の公表
- ※公表する際は特定の個人を識別できないように配慮します
- 研修の運営上必要となる受講生名簿・受付簿の作成
- ※申込書にご記入いただいた範囲内で受講者名簿として講師に提出します。もし差し支えがある場合、事前にお申し出ください。