
企業の消費者対応に特化した新資格「お客様対応専門員（CAP）」を創設！

～消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルを育成する資格試験が
スタートします～

一般財団法人日本産業協会(東京都千代田区)は 10 月 15 日、お客様対応専門員(CAP)試験の受付を開始いたしました。本試験は 11 月 15 日より受験開始となります。

CAP Consumer Affairs Professional とは？

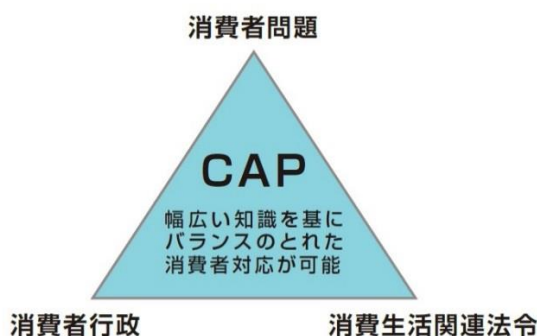
(一財)日本産業協会が認定し、お客様相談に関する幅広い知識を評価する資格です。
消費者問題の歴史を踏まえ、消費者保護に関する各種法令や、消費者行政に詳しい消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルです。



お客様対応専門員（CAP）とは、消費者対応・お客様相談のプロフェッショナルに必要な幅広い知識（消費者問題、消費者行政および消費生活に関する法令）を有する者として、一般財団法人日本産業協会が認定する資格です。

全国 260 か所の試験会場で毎日実施。都合のよい日時・場所で受験できます。

(申込 : <https://cvt-s.com/examinee/examination/cap.html>)



お客様対応専門員(CAP)資格を取得することのメリットは下記のとおりです。

★お客様とのコミュニケーション力が向上

消費者法令、行政知識に基づき、お客様のお申し出の理解が深まり、適切な対応方針につながります。

★継続した知識のブラッシュアップ

有資格者向けに最新かつ幅広いテーマのeラーニング講座が提供されます。

★名刺に有資格者と明記可能

明記することにより、お客様をはじめ社内外の信頼度が向上します。

(名刺台紙(案)) (実寸サイズ・縦 91mm 横 55mm)



消費者問題、消費者関連法令、消費者行政に加え、消費者志向経営まで幅広く学習できることから、特に企業でお客様相談に携わる担当者、コールセンターで勤務する方にとっては必須の資格です。また日頃より直接お客様に対応している店舗スタッフや営業の方にも大変有益な内容となっております。

資格新設に伴い『**お客様対応専門員 (CAP) 資格制度 開始記念セミナー**』を実施いたします。

消費者問題の専門家集団である「NACS」が推進している、「消費者志向経営」の方向性を確認するとともに、CAP制度の概要について聴講できる機会です。ぜひご参加ください。

<開催概要>

日時：2018年10月25日(木) 14:30~16:30 ※14:00 開場

場所：御茶ノ水ソラシティ カンファレンスセンター1階 RoomB

記念講演：消費者志向経営の位置づけと今後に向けて

～今何が求められ、どのように取り組むべきか～

サステナビリティ消費者会議代表/NACS 監事

古谷由紀子氏

制度説明：お客様対応専門員 (CAP) 資格

一般財団法人 日本産業協会 専務理事 菅原 功

対象：企業のお客様対応部門の管理者および職員、大学生

定員：90名 ※参加費無料

お申込み：<http://nacs-east.jp/lecture/seminar.html#cap>（NACS 東日本支部）

お申し込みの際に「プレスリリースを見た」と記載ください。

*当日、ご希望の方に CAP 資格試験テキスト（税込 6,000 円）を販売いたします。

<テキスト>

試験範囲である「消費者問題」、「企業における消費者対応」、「行政」および「法令」について、ポイントを絞って効率よく学習することができます。

販売価格：6,378 円(本体 5,556 円+税・配送手数料)

https://shop.kentei-uketsuke.com/products/list.php?mode=search&category_id=142



<試験概要> (リンク：<https://cbt-s.com/examinee/examination/cap.html>)

1. 出題形式

択一および○×式

試験範囲より、択一および○×式で出題します。

2. 試験範囲

- ① 消費者問題の基礎知識
- ② 企業における消費者対応
- ③ 持続可能な社会における消費者
- ④ 消費者行政の基礎知識
- ⑤ 消費生活に関する法令

3. 学習方法

お客様対応専門員 (CAP) 資格試験テキストによる学習

4. 試験実施日程/会場

随時（年末年始を除く）※2018年11月15日より試験実施

全国の指定会場にて

5. 申込方法

インターネット受付のみ

申込日より3日目以降（例:10日申込の場合13日以降）の予約が可能

6. 受験料

6,302円(8%消費税込)

※事務手数料 302円(8%消費税込)含む

<一般財団法人日本産業協会について>

内閣総理大臣・経済産業大臣の事業認定資格である「消費生活アドバイザー」制度の資格審査・証明機関として制度ができた1980年以降試験を実施。合格者はのべ1万6,000人を超えている。

「消費生活アドバイザー」資格制度は、消費者と企業、行政の架け橋として、消費者からの提案や意見を企業経営や行政などへの提言に効果的に反映させるとともに、消費者の苦情相談等に対して、迅速・適切なアドバイスが実施できるなど幅広い分野で社会貢献を果たす人材を養成することを目的としているため試験の範囲が多岐に及んでおり、難易度が高い。そこで「消費生活アドバイザー」合格者の多くが企業の顧客対応部門等に勤務している点に着目し、学びやすく消費者対応に特化した資格である「お客様対応専門員（CAP）」を創設した。