

(お客様対応専門員)

シー エー ピー

Consumer
Affairs
Professional



CAP資格に チャレンジしませんか!

▶ CAP(お客様対応専門員)資格試験って何?

消費者関連の幅広い知識(消費者問題・消費者行政・企業活動に関する法律)をコンパクトに学べる資格です

▶ こんな方にお勧め!

直接お客様と接している皆様

- お客様相談室
- コールセンター



お客様対応を指導する皆様

- 店舗の責任者
- 営業チームのリーダー



消費者志向経営を主導されている皆様

- 経営企画
- CS向上・品質管理
- CSR推進



▶ どんなことに役立つの?

- お客様に接する皆様が守らなければならない法律知識が身につく!
- 知識の裏付けが対応への自信を生み、お客様からの信頼につながる!
- 消費者の声を起点とした消費者志向経営の基本が学べる!
- 豊富な事例を基に実践的な知識が身につく!



▶ 合格者の声

法律や行政分野などを体系的に学べたので、断片的に知っていた知識が整理できました



これまで経験に応じ対応してきたことでも、知識が加わってより正確な対応ができるようになりました



後輩の指導に役立っています



学んだ知識と照らし合わせながら、お客様にとってベストな答えを探り、お客様に適切なアドバイスを心掛けるようになりました



CAP(お客様対応専門員)資格試験は一般財団法人日本産業協会が認定する資格です。

詳しくはHPから

<http://www.nissankyo.or.jp/cap>

日本産業協会 CAP

検索



様々な企業でCAP資格取得者が活躍しています！ (一部抜粋)

製造		金融	流通	サービス
輸送機器 アイシン精機 トヨタ自動車 本田技研工業 三菱自動車工業	電機 パナソニック 日立製作所 富士通	あいおいニッセイ同和損害保険 朝日生命保険 アフラック生命保険 オリエントコーポレーション かんぽ生命保険 SMBC ファイナンスサービス 損害保険ジャパン 第一生命保険 日本生命保険 みずほ銀行 三菱UFJ銀行 明治安田生命保険 ゆうちょ銀行	イオン イトーヨーカ堂 大阪トヨタ自動車 関東マツダ 近鉄百貨店 ※ コープデリ 生活協同組合連合会 ※ ジュピターショップチャンネル ホンダカーズ埼玉中 三越伊勢丹 良品計画 ※	イカリ消毒 オリエンタルランド くらしの友 すかいらーく ホールディングス パーソナルテンプスタッフ リクルートコミュニケーションズ
食品 亀田製菓 キユーピー キリン ホールディングス 湖池屋 サントリー コミュニケーションズ 明治 ※ 森永乳業	化学 大塚製薬 花王 資生堂ジャパン ※ 武田コンシューマーヘルスケア 日本メナード化粧品 ライオン ※	電力・ガス 大阪ガス 東京電力エナジーパートナー ※	情報・通信 NTTグループ KDDI ドコモ・サポート 日本経済新聞社 読売新聞東京本社	建設・不動産 大京アステージ ミサワホーム 三菱地所
				国・地方公共団体 経済産業省 消費者庁 各都道府県・市役所 各消費生活センター

※企業の具体的な取組み事例・合格者の声はHPに掲載
(株)等を省略・業種ごとに五十音順

▶ 学習方法

★CAP(お客様対応専門員) 資格試験 公式テキスト

図やイラストの多用で読みやすい。
 具体的な事例が豊富で興味を持って勉強できる。
 難しい法律用語も丁寧な解説で理解しやすい。

テキスト1冊で
コンパクトに学べる!



学習範囲 ● 消費者問題 ● 消費者行政の基礎知識 ● 企業活動に関する法律 など

◆受験セット(公式テキスト & コンピューター試験受験料)

公式テキストと1回分の受験料のセットです。
 それぞれ単体でお申込みになるより割安です。

9,900円(税込) ※別途発送手数料



★模擬テスト

出題形式を把握するための模擬テストです。1種類1,100円(税込)・2種類1,870円(税込)
 * 詳細は協会ホームページをご参照ください。



▶ 受験方法

★コンピューター試験

試験日：随時(年末年始を除く) 会場：全国のテストセンター 出題形式：択一及び○×式 全55問 60分

* 詳細は協会ホームページをご参照ください。 * 合否結果につきましては、受験終了後、その場でお知らせします。

* 合格後、初回登録料が必要となります。
 * このほか、消費生活アドバイザー第1次試験のCAPの学習範囲で所定の成績を取めた方もCAP資格を取得できます。

テキストの購入・試験の
申込はWebで

主催 一般財団法人日本産業協会 〒101-0047 東京都千代田区内神田2-11-1 島田ビル3階 TEL:03-3256-7731(平日9:30~17:30)

1921年設立。内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定の「消費生活アドバイザー資格試験」ならびに国家資格である「消費生活相談員資格試験」の実施機関です。
 消費生活アドバイザー資格は1980年にスタートした資格です。

後援 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)

1988年設立。「消費者利益と企業活動の調和を図り、消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタントの有資格者を主な構成員とし、全国7支部にて消費者関連分野で活動しています。
 会員は約2,500名で、消費生活に関するわが国最大の専門家団体です。