

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!

▶ お客様対応専門員(CAP)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!

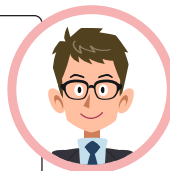


▶ 合格者の声

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



お客様対応専門員(CAP)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 <https://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)

CAP資格登録者数 累計2,500名以上(2022年3月時点)

製造		小売業	電力・ガス	金融業
輸送機器	電気	イオン	大阪ガス	あいおいニッセイ同和損害保険
アイシン	京セラ	イトーヨーカ堂	東京電力エナジーパートナー ※	オリエントコーポレーション ※
トヨタ自動車	パナソニック	大阪トヨタ自動車	サービス・宿泊・飲食	クレディセゾン
本田技研工業	日立製作所	関東マツダ		損害保険ジャパン
三菱自動車工業	富士通	近鉄百貨店 ※	くらしの友	第一生命保険
食品・飲料	化学・その他	コープデリ生活協同組合連合会 ※	すかいらくHD	日本損害保険協会
		一正蒲鉾	セコム	みずほ銀行
江崎グリコ	王子ネピア	大創産業(ダイソー)	TBCグループ	三井住友銀行
亀田製菓	大塚製薬	ディノスコポレーション	電通	明治安田生命保険
麒麟HD	花王	北海道スバル	パーソルテンプスタッフ	国・地方公共団体
小岩井乳業 ※	資生堂ジャパン ※	ホンダカーズ埼玉西	阪急阪神ホテルズ	
サントリーHD	第一三共ヘルスケア	良品計画 ※	リクルート	消費者庁
敷島製パン	バスクリン	情報・通信・運輸	建設・設備・不動産	各都道府県・市役所
東洋水産	ピジョン			NTTグループ
マルハニチロ	ライオン ※	NTTコムマーケティング	TOTO	各種教育機関(大学・高校・中学)
明治 ※		KDDI	ミサワホーム	
森永乳業		全日本空輸	三菱地所	
		読売新聞社東京本社	YKKAP	

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

▶ 学習方法

★お客様対応専門員(CAP) 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。 * 合格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、資格登録が必要となります。(初回登録料3,300円)

* 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った方も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、お客様対応専門員(CAP)資格は2018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。