



発行所  
日刊自動車新聞社  
東京都港区芝大門1丁目10番11号  
購読料 1カ月5343円+税  
電話 東京(03)5777-2351代表  
©日刊自動車新聞社2019

5月15日  
(水曜日)

## お客さま対応専門員 研修会に90人参加

埼玉自販

【さいたま】埼玉県自動車販売店協会・日本自動車販売協会連合会（自販連）埼玉県支部（茂木喜明会長・支部長）の消費者相談事例研究会は、さいたま市西区の埼玉自販会館で「お客さま対応専門員研修会」を開催した。25社から90人が参加し、関心の高さがうかがえた。

埼玉協・同支部では消費者対応やお客さま相談のプロを育成し、業界内での対応レベルの底上げを目的に実施した。参加者の大半が幹部社員だったことから、今後は会員各社の中で広まっていくことが予想される。

同研究会では、毎月「消費者相談レポート」を発行するなど顧客対応能力の向上に取り組んでいる。主担当役員を務める富田英則氏（ホンダカース・久喜社長）は「お客さま対応専門員は消費者保護関連の法令や消費者行政の幅広い知識を評価する資格制度で、資格取得後は日々の業務で余裕と自信を持つことができるのでは」と高く評価する。

お客さま対応専門員は、日本産業協会が創設した資格で、2018年11月15日から試験がスタートした。資格取得者は19年4月1日現在、全国で428人、企業別では上位5社中、3社を生命保険会社が占めている。自動車業界ではトヨタ自動車の8位（6人）が最高だ。

日刊自動車新聞社が記事利用を許諾しています。