

JADMA®「顧客対応セミナー」のご案内

当協会では設立以来、消費者委員会の活動を中心に、消費者問題に積極的に取り組んでまいりました。最近、消費者のヘビークレームや、巧妙な手口による取り込み詐欺、カードの不正利用(なりすまし)、さらに詐取した商品をネットオークションで販売する事例など、顧客対応担当者だけでは解決が困難な問題が多くなってきていると思われまます。

そのような状況にあって今回は、顧客の創造につながるような前向きな内容を、消費者委員会メンバーの協力のもと、「顧客担当部門における諸問題の事例と対応」というテーマで、下記日程により、東京、大阪、福岡の3会場で顧客対応セミナーを開催いたします。是非ご参加ください。

◆概要

	開催日	参加費 (1名様につき)	定員 (先着)	会場
東京	2月13日(金)	5,000円(税込み) ※懇親会付き	80名	ビジョンセンター日本橋 5F 501号室
大阪	2月6日(金)		60名	梅田阪急グランドビル 26F 8・10号室
福岡	2月5日(木)		60名	天神ビル11F 9号室

※セミナーの時間は各会場とも14:00～16:50。

なお、セミナー終了後に情報交換会を兼ねた懇親会を開催(参加者には後日、会場をご案内)します。ぜひご参加下さい。

◆対象: JADMA正会員／顧客対応部門ご担当者

◆申し込み方法:

別紙の申込書に必要事項をご記入のうえ、1月29日(木)までに、FAXにて、JADMA事務局宛お申し込み下さい。受講票は申し込み担当者宛てにEmailで送付致します。

◆支払い方法: 請求書をご希望の方には郵送いたしますので、申込書の通信欄にその旨をご記入下さい。参加費は請求書に記載の期日までにお振込み下さい。なお、入金後、申込者の都合によりキャンセルされる場合はご返金致しかねますのでご了承下さい。

◆お問い合わせ先

(公社)日本通信販売協会 事務局 阿部・三浦(千)
〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町3-2 リブラビル2F
TEL:03-5651-1155 FAX:03-5651-1199

顧客対応セミナー2015 プログラム	
13:30	受付開始
14:00 ～ 15:00	(各会場共通) 「アクティブ・サポートの実際～ソーシャルメディアでの接客を考える～(仮題)」 アクティブ・サポート提唱者 河野 武氏
15:10 ～ 15:55	「各社の顧客対応事例発表」 (東京会場) (株)ユーキャン お客様センター部長 三枝 伸男氏 (大阪会場) (株)ディノス・セシール ハートコール本部 本部長 深沢 俊樹氏 (福岡会場) (株)ディノス・セシール ハートコール本部 本部長 深沢 俊樹氏
16:05 ～ 16:50	「各社の顧客対応事例発表」 (東京会場) サンスター(株)ガレキ外営業部コンタクトセンターグループ長 山下 由美氏 (大阪会場) (株)ユーキャン お客様センター部長 三枝 伸男氏 (福岡会場) (株)ふくや 営業部兼システム業革プロジェクト担当部長 平山 高久氏

※講師の都合により、一部プログラムの入替・変更のある場合がございます。予めご了承ください。

申込先 FAX : 03-5651-1199 (JADMA事務局)

「顧客対応セミナー2015」申込書

申込日 月 日

受講会場 (○印で選択して下さい。)	東京会場	大阪会場	福岡会場

社名			
住所	(〒)		
担当者	所属部課	氏名	電話番号
	Email (受講票をお送りします)		
受講者	氏名	所属部課	懇親会(○印で選択)
	1.		参加・不参加
	2.		参加・不参加
	3.		参加・不参加
通信欄:			

※4名以上お申し込みの場合は本紙をコピーするか、別途FAXにて受講者情報をお知らせ下さい。