

平成28年8月17日

関係者 各位

(公社) 日本通信販売協会  
事務局

JADMA 通販フルフィルメント講座 (コールセンター編・関西地区)

## 『上級管理者育成セミナー (2日間コース)』のご案内

JADMA では受注から代金回収までのフルフィルメントに特化した講座を開講しています。好評のうちに終了した東京・九州会場に続き、同セミナーを関西地区にて開催することとなりました。コールセンターの品質向上・維持・効率化に必要な知識を2日間で習得することを目的としたセミナーです。新任センターマネージャーの皆様や、コールセンターの委託先を管理する上で必要な知識を学びたい方は、是非この機会をご活用ください。

記

◆ 日 時 : 2016年10月6日(木) ~ 7日(金)

【1日目】13:00~17:00 ※受付開始 12:30~

【2日目】10:00~16:00

講 師 : 凸版印刷株式会社 情報コミュニケーション事業本部 BPO本部 東村 博明 氏

◆ 内 容 :

### 「高品質を維持し業績向上に結び付くコンタクトセンター運営のポイント」

コンタクトセンターの品質維持には数値 (KPI) から診る現状把握と、センターで働く従業員の環境作りが必須です。また、人員の採用・研修から始まり、モニタリングを通じたセンターの課題抽出、KPIを活用した品質向上の取り組みも求められます。本セミナーではこれらの学びを通じて、管理者としてのセンター運用のありかたを習得していただきます。さらに、本セミナーではセンターの効率化 (コスト削減) を実現する手法や適切なコール予測や要員配置についても学びます。

◎ 役割、職務、必要とされる能力

◎ 品質管理、KPI から診るセンターの健康状況

◎ 生産管理、コール予測

◎ 人的管理、採用活動、要員配置

◎ 従業員の働きがいサポート

◆ 対 象 : センターマネージャーや、センター運用の責任者、新任センターマネージャー ※通販事業者限定

◆ 参 加 費 : JADMA 正会員 20,000 円 / 一般 (通販事業者に限る) 30,000 円 (税込 : お一人様)

◆ 定 員 : 20名 ※先着順、定員となり次第申し込み受付を終了いたします。

◆ 最少催行数 : 9名

◆ 持 ち 物 : 電卓

◆ 会 場 : 阪急ビル貸会議室【6号室】

大阪市北区角田町8番1号 梅田阪急ビルオフィスタワー26階

<http://www.hhbm.hankyu-hanshin.co.jp/meeting/umeda-hankyu/access.html>

◆お申し込み方法

下記申込書をご記入の上、FAXにてお申込みください。事務局にてFAX 確認後、3 営業日以内に申込担当者様宛に確認のメールをお送りします。お申し込み数が最少催行に達し次第、事務局より受講票と請求書を郵送いたします。Eメールが届かない場合は、お手数ですがお問合せ先までご連絡をお願いします。

◆ご注 意：入金後、申込者の都合によりキャンセルされる場合は、ご返金いたしかねますので予めご了承ください。講習会当日は受付スタッフに受講票とお名刺を1枚ご提示の上、ご入場ください。

申込先 FAX：03-5651-1199（JADMA事務局 行）

# 『上級管理者育成セミナー（2日間コース）』申込書

申込日 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

社名		
申込担当者 連絡先 (請求書の送付先)	(〒 )	
	氏名	所属部課
	電話番号	e-mail
セミナーに参加される場合は、お手数ですが受講者欄に再度お名前をお書きください。		
受講者	氏名	所属部課
	1.	
	2.	
	3.	
会場案内	 <p>【阪急ビル貸会議室 6号室】 大阪市北区角田町8番1号 梅田阪急ビルオフィスタワー26階</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●阪急梅田駅 徒歩約3分</li> <li>●JR大阪駅 徒歩約4分</li> <li>●阪神梅田駅 徒歩約3分</li> <li>●地下鉄御堂筋線梅田駅 徒歩約2分</li> <li>●地下鉄谷町線東梅田駅 徒歩約2分</li> </ul>	
備考欄		
<p>—お問い合わせ先—                  (公社)日本通信販売協会 事務局 宮崎・三浦                  TEL：03-5651-1155 Email：jadma@jadma.org</p>		