

## 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、商品代金未払い問題、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)といった悪質なものから、高齢者や未成年者等の判断能力の有無について配慮が必要な場合等、顧客対応担当者の抱える課題が多岐にわたっております。

そのような状況にあって今回は、取り込み詐欺や制限行為能力者への対応実務のほか、消費者委員会メンバーの協力のもと、通販各社の事例も紹介します。

つきましては、「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、福岡、大阪の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	1月27日(金)	5,000円(税込み) ※懇親会付き	80名	エッサム神田ホール 1号館 2F 多目的ホール 201
福岡	2月16日(木)		50名	福岡ビル9F 5ホール
大阪	2月17日(金)		50名	阪急グランドビル 26F 8・10ホール

※セミナーの時間は各会場とも 13:50～16:45。

※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。

### ◆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20日(金)までに、FAXにて、JADMA事務局宛にお申し込み下さい。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:

お申し込み後、請求書をお送りいたしますので、開催2営業日前までに参加費を指定の口座にお振込みください。(振込手数料はご負担ください)

※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。

#### ◆お問い合わせ先: (公社)日本通信販売協会 事務局 田邊

〒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

顧客対応セミナー2017 プログラム	
13:30	受付開始
13:50 ～ 14:20	(全会場共通) 「通販現場における危機、その対応実務(取り込み詐欺など)」 (公社)日本通信販売協会 消費者委員会アドバイザー 田中秀一氏
14:20 ～ 15:00	(東京会場)「カタログハウスにおける購入後満足の追求(仮)」 (株)カタログハウス 取締役 松尾隆久氏 (福岡・大阪会場)「回収率向上だけではない!～債権管理業務の本質とは?」 オルビス(株) フルフィル企画管理部 課長 橋本祥永氏
15:10 ～ 15:50	(東京会場)「日本ロレアルの顧客対応事例(仮)」 日本ロレアル(株) 経営戦略・マーケティング開発本部 コンシューマー・ケア・サービス部 センター長 嶋倉順子氏 (福岡会場)「新日本製薬の顧客対応と部門連携」 新日本製薬(株) 通販事業部 コンタクトセンター統括 課長 岩淵一晃氏 (大阪会場)「サンスター通信販売のご紹介(仮)」 サンスター(株) ダイレクト営業部 コンタクトセンターグループ グループ長 山下由美氏
16:00 ～ 16:45	(全会場共通) 「対応に苦慮する高齢者や未成年などの対策について」 (公社)日本通信販売協会 通販 110 番室長 八代修一

※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2017」申込書

申込日 月 日

受講会場 (○印で選択して下さい。)	1/27 東京会場	2/16 福岡会場	2/17 大阪会場

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
通信欄:			

※3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。