

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。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を後を絶たず、顧客対応担当者の悩みは尽きません。

そのような状況にあって、今回は流通関連のヘビークレーム対応を得意とする先生をお招きするほか、JADMA 会員社の協力のもと、通販各社の事例も紹介いただきます。

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26日(金)	8,000円(税込み) ※懇親会付き	80名	エッサム神田ホール 2号館 6F 中会議室1 2-601
福岡	2月8日(木)		40名	JR博多シティ 10F I+J 会議室
大阪	2月9日(金)		40名	阪急グランドビル 26F 7ホール

※セミナーの時間は各会場とも 14:00～16:40。

※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:

JADMA HP 内の申込フォーム(<https://39auto.biz/jadma1983/touroku/kokyakutaiou2018.htm>)、または別紙の申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX にてお申し込みください。3営業日以内に申し込み担当者宛てに確認メールを送付致します。

【申込締切】東京:1月19日(金)、福岡:2月1日(木)、大阪:2月2日(金)

◆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下さい)

※入金後、申込者の都合によりキャンセルをされる場合はご返金いたしかねます。

◆ご注意:

※お申し込みは先着順です。定員になり次第募集を締め切らせていただきます。

※受講票はお送りしておりません。セミナー当日は名刺を受付にお持ちください。

◆お問い合わせ先:(公社)日本通信販売協会 事務局 田邊・和泉

〒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2018 プログラム	
13:30	受付開始
14:00 ～ 15:00	(全会場共通) 「通販におけるヘビークレーム対応(仮)」 (株)エンゴシステム 援川聡氏 ※大阪府警 OB。大手スーパーでの経験があり、流通関連の顧客対応を得意とするクレーム対応コンサルタント。モットーは「困難なクレームを解決し、企業の危機管理を援護する」。
15:10 ～ 16:10	(全会場共通) 「サントリーウエルネスのお客様対応 その考え方と対応の基本」 サントリーウエルネス(株) CRM 推進部 スペシャリスト 廣瀬奈加子氏 ※お客様対応一筋で、社内オペレーターの講師も勤めている。自らの経験とノウハウを語っていただきます。
16:10 ～ 16:40	(東京会場)「オットージャパンの顧客対応事例(仮)」 オットージャパン(株) カスタマーサービス部長 兼 カスタマーサービスセンター長 八尾昌孝氏 (福岡会場)「ヤマサキの顧客事例～対応に苦慮する顧客案件について～」 (株)ヤマサキ 通販部 カスタマーサービスセンター センター長 下野智彦氏 (大阪会場)「お客様に感動いただける対応を目指して」 (株)山田養蜂場 テレマーケティング部 お客様相談室 深谷美佳氏

※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2018」申込書

申込日 _____ 月 _____ 日

受講会場 (○印で選択して下さい。)	1/26 東京会場	2/8 福岡会場	2/9 大阪会場
-----------------------	-----------	----------	----------

社名			
住所	(〒)		
担当者	所属部課	氏名	電話番号
	Email (申込確認メールをお送りします)		
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。