

平成 30 年 3 月 19 日

JADMA正会員 各位

公益社団法人 日本通信販売協会
事務局

JADMA 2018年4月度 「月例講習会（無料）」のご案内

JADMA では、正会員を対象に様々なテーマで、業界動向を把握いただく月例講習会を開催しています。

4 月度の月例講習会は、JADMA の消費者相談窓口「通販 110 番」に寄せられた相談事例から、顧客対応のあり方について学びます。講師は JADMA 消費者相談室長の八代が務めます。顧客対応部門の担当者の皆様はこの機会をぜひご活用ください。

記

◆開催日時 平成30年4月24日（火） 14：00～16：00 ※受付開始13：30～

◆講演テーマ

手を焼くトラブル事例から学ぶ“顧客対応”

◆講師：（公社）日本通信販売協会 消費者相談室 室長 八代 修一

◆プロフィール：1990年、通販会社の顧客対応部門在籍時に「消費生活アドバイザー」の資格を取得。2004年より日本通信販売協会消費者相談室に勤務。消費者相談及び事業者の、主として顧客対応相談に応ずると共に、全国にわたる消費生活センターや事業者などの依頼により、講演活動を行っている。

◆内容

第1部・・・掲題の講演テーマを含めた、昨今の事業者相談の傾向について

第2部・・・【質疑応答】～あらかじめ参加者から寄せられた相談・トラブル事例を基に～

◆対 象：JADMA正会員（実務責任者・ご担当者様の積極的な参加をお待ちしています）

◆定 員：100名 ※先着順とさせていただきます。

◆参加費：無 料（事前登録が必要です）

◆会 場：エッサム本社ビル グリーンホール

（〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1 -26-3）

◆アクセス：<http://www.essam.co.jp/hall/access/#building-hon>

◆申込方法：別紙申込書にご記入の上、FAXにてお申込みください。事務局にてFAX確認後、3営業日以内に担当者様宛にEメールにて申込確認のメールをお送りします。Eメールが届かない場合は、お手数ですが別紙のお問合せ先までご連絡をお願いします。

◆参加者の皆様へ：受講票はお送りいたしませんので、当日は受付スタッフに名刺を1枚渡してご入場ください。なお、都合によりキャンセルする場合はお手数ですが、事務局までご連絡ください。※代理の方の参加も可能です。当日受付スタッフにその旨お伝えください。

申込先 FAX : 03 - 5651 - 1199 (JADMA事務局 行)

2018年4月度 JADMA月例講習会 申込書

「手を焼くトラブル事例から学ぶ“顧客対応”」 JADMA消費者相談室 室長 八代 修一

申込日 _____ 月 _____ 日

社名		
申込担当者	氏名	所属部課
	e-mail	電話番号
※本講習会をご受講になる場合はお手数ですが下記受講者欄に再度お名前をご記載ください。		
受講者	氏名	所属部課
	1.	
	2.	
	3.	
【第2部題材】 顧客対応に関する貴社の課題、 トラブルについて	第2部では、参加者の皆様から寄せられた本テーマに関する課題、顧客との具体的なトラブル事例を題材に、あるべき顧客対応について講師の見解をお伝えすることを予定しています。 社名を伏せて事例として挙げさせていただく場合があります。ご協力のほどお願いいたします。 ※メールでも受け付けます。JADMAの代表メール宛 (jadma@jadma.org) までタイトル：「月例講習会：企業事例」としてお送りください。	

－問い合わせ先－

(公社) 日本通信販売協会 TEL : 03-5651-1155

事務局 渡辺・三浦 Email : jadma@jadma.org