

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)

『品質向上のためのベンダーマネジメントセミナー』

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。東京・福岡にて大変ご好評いただいた同セミナーについて、本年大阪でも初めて開催することとなりました。すでにアウトソーシングを運用している事業者の方、あるいはこれからアウトソーシングの利用を検討している方、どちらのセンターにも必須の知識や方法論を、クライアント、ベンダー両方の視点から分かりやすく解説します。この機会をぜひご活用ください。

記

◆開催日

会場	開催日	定員	会場 (住所)
東京	10月23日 (火)	27名	JADMA会議室 (東京都中央区日本橋小舟町3-2 リブラビル2F)
大阪	10月26日 (金)	30名	イオンコンパス大阪駅前会議室 Room A (大阪市北区梅田1丁目2-2 大阪駅前第2ビル15階)

◆プログラム (予定) /全会場共通 10:00~16:30 ※受付開始 9:30~

◆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 ソリューションセンター 東村 博明氏

◆内容

ベンダー (テレマーケティング会社) は、「パートナー」としての位置付けで、協業関係を常に構築しなければなりません。しかし、ベンダーに業務を委託しているが、管理・運営のノウハウを知らずに、過剰な期待で業務をそのまま任せ知らず知らずのうちに、センターがブラックボックス化し、品質の低下を招いているケースをよく目にします。

ベンダーにセンターの運営を任せただけからと言って、運営が楽になることはなく、あくまでも、「専門知識をある程度保有している人材を借りてきている」、という認識で管理しなければなりません。

本講座では、ベンダー管理に関する正しい理解のもと、質の高いベンダーの選定や、成功のカギを握るベンダーとのパートナーシップによって、上記のような問題を解決するための詳細な解説をします。既にベンダーに業務委託している、あるいはこれから業務委託の利用を検討している方々にも、必須の知識や方法論をわかりやすく説明します。

- コンタクトセンターの業務と顧客満足度
- コンタクトセンターのマネージメント
- 方針声明と計画
- 人材定義と研修
- 運営プロセス
- コール予測と要員計画
- コンタクトセンターの指標作成と契約手順

◆対象：(通販事業者限定) センター長など、センターの運営責任者、ベンダーマネジメント担当者、センターの運営・管理を担うスタッフ、これからアウトソーシングの利用を検討している事業者

◆参加費：JADMA 正会員・ジャドマ倶楽部メンバー15,000円

/一般 (通販事業者に限る) 20,000円 (税込：お一人様)

◆各会場最少催行数：9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。

◆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：

※セミナーの内容は予告なく変更となる可能性がございます。予めご了承ください。

※同業・競合する方と判断した場合、お申し込みをお断りする場合がございます。

※カメラやビデオ、録音機器の持ち込みはご遠慮ください。

※ご入金後、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）

バンダーマネジメントセミナー 申込書

申込日 _____ 月 _____ 日

受講会場 (○印で選択)	東京会場 ●10/23(火)	大阪会場 ●10/26(金)
-----------------	-------------------	-------------------

社名		
申込 担当者	氏名	所属部課
	e-mail	電話番号
受講票/ 請求書 送付先	(〒 -)	

※上記お申し込み担当者様が、本セミナーを受講される際は、お手数ですが下記、受講者欄に再度お名前をご記入ください。

受講者	氏名	所属部課
	1.	
2.		
3.		

備考欄	
-----	--

－お問い合わせ先－

(公社) 日本通信販売協会 事務局 渡辺・三浦

TEL：03-5651-1155 email：jadma@jadma.org