

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)、さらに詐取した商品をネットオークションで販売する事例など、顧客対応担当者だけでは解決が困難な問題が多くなってきていると思われまます。

そこで、消費者委員会メンバーの協力のもと、「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。お客様に直接対応されている現場の方のご参加をお勧めいたします。是非ご参加ください。

◆概要

| | 開催日 | 定員 (先着) | 会場 |
|----|----------|------------|------------------------|
| 大阪 | 2月21日(木) | 50名 | 阪急グランドビル 26F 8・10号室 |
| 福岡 | 2月22日(金) | 40名 | JR博多シティ 9F 4会議室 |
| 東京 | 2月27日(水) | 80名 | 筑波大学東京キャンパス 120教室 |

※セミナーの時間は各会場とも 13:50～16:40。

※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・ジャドマ倶楽部メンバー／顧客対応部門ご担当者
一般(※通販事業者に限る)

◆参加費(※懇親会付き): JADMA 正会員・ジャドマ倶楽部メンバー 8,000円(税込、お一人様)
一般(※通販事業者に限る) 16,000円(税込、お一人様)

◆申し込み方法:

JADMA HP 内の申込フォーム(<https://39auto.biz/jadma1983/touroku/kokyakutaiou2019.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】大阪:2月14日(木)、福岡:2月15日(金)、東京:2月20日(水)

◆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いません。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 菅原・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2019 プログラム

| | |
|---------------------|---|
| 13:30 | 受付開始 |
| 13:50 ～ 14:50 | (東京・福岡会場)「お客様の満足向上のための取り組み」 アサヒグループ食品(株) お客様相談室 専任部長 田中美津子氏 (大阪会場)「Eコマースにおける顧客対応のあり方 ～品質の高い顧客対応で売上アップ・コストダウン～」 (株)スクロール JOB マネージャー兼チーフトレーナー 鈴木真弓氏 |
| 15:00 ～ 16:00 | (全会場共通) 「過剰要求事例から学ぶ顧客対応」 (公社)日本通信販売協会 通販 110 番室長 八代修一 |
| 16:05 ～ 16:40 | (大阪会場) 「お客様に寄り添ったコミュニケーションの実現に向けて」 (株)わかさ生活 エンゲージメント本部 エグゼクティブマネージャー 田川尚美氏 同 プロアドバイザー室 チーフ 田中由香里氏 (福岡会場)「マニュアルにできないお客様満足対応」 (株)再春館製薬所 経営企画グループ統括本部 マネージャー 長嶺里美氏 (東京会場)「過剰要求 その対応について」 (株)ディノス・セシール ハートコール部 カスタマーサービスユニット ユニットマネージャー 杉本元生氏 |

※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2019」申込書

申込日 _____ 月 _____ 日

| | | | |
|-----------------------|-----------|-----------|------------|
| 受講会場 (○印で選択して下さい。) | 2/21 大阪会場 | 2/22 福岡会場 | 2/27 東京会場 |
| 区分 (○印で選択して下さい。) | JADMA正会員 | ジャドマ倶楽部 | 一般 (通販事業者) |

| | | | |
|------|------------------------|------|------------|
| 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。