

※7月30日 3会場共に開催が決定いたしました。引き続き、定員まで参加者を募集いたします。

令和元年7月吉日

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)

『管理者 (SV) 育成セミナー』

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。本年、標記セミナーを東京・大阪・福岡の3会場にて、開催することとなりました。コールセンターの管理者(SV)、またリーダーや候補生を対象とした1日講座です。この機会をぜひご活用ください。

記

◆開催日程・会場 ※7月30日 開催が決定しました！東京は下記の通り会場が変更となります。

会場	開催日	定員	会場 (住所)
福岡	9月12日 (木)	30名	博多シティ会議室 9F【会議室1】 (福岡市博多区博多駅中央街1-1 9F)
大阪	9月13日 (金)	30名	リファレンス大阪駅前第4ビル 23F【2302】 (大阪市北区梅田1丁目11-4 大阪駅前第4ビル23F)
東京	10月16日 (水)	30名	【会場変更】ワйм貸会議室日本橋本町 3F【RoomC】 (東京都中央区日本橋本町4-15-11 市橋ビル3F)

◆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 情報デザイン事業部

TICマーケティング本部 コンタクト企画設計部 東村 博明 氏

◆内容

スーパーバイザー (SV) はコールセンターの中間管理職とされています。出勤する前には“今日はこんな事をやりたい、あんな事をやりたい”と計画をしても、いざ職場に出勤すると予定していた事が中々実施できないのが現状です。本講座は「日常のオペレーションをどううまく回すか」を基本にSVがセンターの状況を把握し、あるべき姿を追求しながら、成果をあげるためにどのような方策をとるかを理解します。そのためには、テレコミュニケーターがモニタリングを通して良い対応品質で、ひとりひとりのお客さまの満足度を高める環境を整えることはもちろん、通信販売の中でのセンターの位置づけや、基本的なコールの知識やスクリプト作成の基本を理解して、安定して質の高い業務を日々作り出すことが重要です。更に、どのコールセンターでも避けられないクレーム対応を組織で対処する基本も合わせて学びます。

- コンタクトセンターの業務、SVの1日
- SVとは？ (役割、職務、必要とされる能力)
- 品質管理 (顧客が求める「品質」、トークスクリプトの作成、FAQの作成管理、モニタリング)
- 生産管理 (会社が求める「生産性向上」、稼働人員のコントロール、KPI)

◆対象：リーダーやSV候補生、新人SV、現役SVの方 ※通販事業者限定

◆各会場最少遂行人数：9名 → 全会場開催が決定しました。

◆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) 20,000 (税込/1名様)

※本年10月以降消費税増税が予定されています。上記税込価格は開催日時点の税率となりますので、予めご了承ください。

※お申し込みは先着順とさせていただきます。定員になり次第募集を締め切らせていただきます。

◆申込方法：

別紙の申込書をご記入の上、事務局宛にFAXにてお申込みください。事務局にてFAX確認後3営業日以内に申込代表者様宛に申込確認のメールをお送りします。しばらく経過してもメールが届かない場合は、お手数ですが、下記お問合せ先までご連絡をお願いします。

申込数が最少催行数（9名）に達し次第、順次、事務局より受講票とご請求書を郵送いたします。→ 既に開催が決定しておりますので、随時事務局より受講票とご請求書を郵送いたします。

◆ご注意：

※都合によりプログラムの変更がある場合がございます。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。

※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。

※セミナー当日は受講票とお名刺1枚を受付スタッフにご提出ください。なお、都合によりキャンセルされ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。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）

管理者（SV）育成セミナー 申込書

申込日 ____ 月 ____ 日

受講会場 (○印で選択)	福岡会場 9/12(木)	大阪会場 9/13(金)	東京会場 10/16(水)
-----------------	--------------	--------------	---------------

社名 ※□に✓を入れて下さい。	<input type="checkbox"/> JAMDA 正会員 <input type="checkbox"/> ジャドマ倶楽部 <input type="checkbox"/> 一般（通販事業者に限る）	
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	(〒 -)	

上記申込担当者様が、本セミナーを受講される場合は、お手数ですが下記受講者欄に再度お名前をご記入ください。

受講者	氏名	所属部課
	1.	
	2.	
	3.	
備考欄		

－ 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.or.jp