

## 関係者 各位

令和3年4月26日 ※本研修は定員に達しましたので申込みを締め切ります。  
 たくさんのお申込みありがとうございました。

(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)

# オンライン「新オペレーター研修」開催のご案内

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。この度、コールセンターの新人向け研修を、オンラインにて開催いたします。電話で行うお客さま対応は、対面で行う接客と違って身振り手振りや顔の表情を頼れず、音声表現や言葉の選び方で印象が決まってしまう難しさがあります。特に、通信販売では、コールセンターはお客さまとの貴重な接点であり、その対応がお客さまの満足度に大きく影響します。シンプルな対応の基本学習に絞った当研修を、ぜひお客さま対応の実践にお役立てください。

◆日 時：2021年5月14日（金）13：00～16：45 ※適宜休憩あり（OPEN 12：30～）

◆研修講師：中島 秋子 氏

テレマーケティング業界の大手企業で就業。保険会社のコールセンターヘスーパーバイザーとして着任し、オペレーター育成や研修講師を担う。その後、通信販売会社のコールセンターにてセンター責任者に就き、新規構築を含め幅広くセンターの運営管理業務にあたる。長年のアウトソーサー(受託者)としての経験を活かし、現在は大手ネットバンキング企業で、発注側として品質や数値(KPI)からのアプローチを中心に、アウトソーサーの管理・支援業務を担当している。

## ◆研修内容

「コールセンター業務」では、受注や商品の案内、相談受付など様々な種類が存在しますが、電話というコミュニケーション手段ならではの共通するマナーがあります。本研修では、インバウンド（受信）業務とアウトバウンド（発信）業務に分け、それぞれの注意点を確認します。電話対応を行う際の要となる聴き方、伝え方の基本は、ワークやロールプレイングを交えて学びスキルアップを目指します。

◆対象：コールセンター・お客様相談室などで業務につく予定の方、入社間もないオペレーターの方などテレフォンスキルの基礎を学びたい・身につけたい方で、Zoom でのオンライン受講が可能な方。

**ロールプレイングを行うため、必ずカメラとマイクのご用意をお願いします。**

**※通販事業者限定。**

◆定 員：12名（1社3名まで）

◆最少遂行：7名

◆申込締切：5月10日(月) ※先着順/定員になり次第募集を締め切ります。

◆参加費：JADMA正会員、ジャドマ倶楽部メンバー12,000円 / 一般(通販事業者) 20,000 (税込/1名様)

◆申込方法：申込WEBフォーム (<https://39auto.biz/jadma1983/touroku/thread235.htm>) よりお申込み下さい。申し込み後に「申込確認メール」が自動送信されますが、しばらくたっても届かない場合には事務局までご連絡ください。※WEBフォームはJADMAホームページからもアクセスできます。後日、事務局より請求書を郵送いたします。※定員に達したため、お申込み受付を終了いたしました。4/26

◆ご 注 意：※複数聴講者がいる場合は、必ず人数分のお申込みをお願いいたします。

※入室時にお名前を確認させていただきます。変更がある場合には必ず事前にお知らせください。

※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いたしかねます。

※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。

※講演の録画・録音はご遠慮ください。

★受講方法等くわしくはJADMAホームページ (<https://www.jadma.or.jp/>) もご確認ください。

－問い合わせ先－

(公社) 日本通信販売協会 事務局 渡辺・日俣

TEL：03-5651-1155 Email：jadma@jadma.or.jp

◆◆ JADMAホームページ ◆◆

<https://www.jadma.or.jp/>

QRコードはこちら⇒

