

2021年1月13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[®]オンラインセミナー 「顧客対応セミナー」開催のご案内

日本通信販売協会の消費者委員会（68社）では、顧客対応担当者が定期的に集まり、委員会メンバー各社の顧客対応についての情報交換などを行っております。

消費者委員会メンバーの協力のもと、「**コロナ禍における顧客対応の現状と対策**」というテーマで、下記日程に、オンラインにて顧客対応セミナーを開催いたします。また、ゲスト講師として、日本菓子BB協会の天野氏をお招きしご講演いただきます。

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。

◆開催日時：

2021年2月9日（火）14：00～16：00（13：45～入室開始）

◆プログラム ※途中、休憩・質疑応答の時間あり

テーマ： コロナ禍における顧客対応の現状と対策

- | | |
|-------------|--|
| 13：45～ | 入室開始 |
| 14：00～14：50 | 基調講演「クレーマー対応について ～個の対応から組織の対応へ～」
日本菓子BB（ベター・ビジネス）協会 常務理事 天野 泰守 氏 |
| 14：50～15：10 | 企業事例「在宅コールセンターへの取り組み」
(株)QVC ジャパン カスタマーサービス&エクスペリエンス
トレーニング&クオリティ マネジャー 鳥井 宏和様 氏 |
| 15：20～15：40 | 企業事例「コロナ禍中でこそ！？の効率化事例（与信業務・メール対応業務）」
(株)カタログハウス 顧客部 矢下 瞳子 氏 |
| 15：40～16：00 | 企業事例「コロナ禍におけるお客様との絆づくり」
(株)ファンケル カスタマーサービス部 お問合せグループ
マネージャー 間納 大介 氏 |

◆開催方法：Zoom ウェビナーによるオンライン配信

※会場URL等の詳細は、別途ご参加者様へメールにてご連絡いたします。

◆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：

JADMA 正会員・ジャドマ倶楽部メンバー 3,000 円（税込、お一人様）
一般（※通販事業者に限る） 8,000 円（税込、お一人様）

◆申込方法：

JADMAHP 内の申込フォーム (<https://39auto.biz/jadma1983/regires.php?tno=220>) より登録後、自動応答にて確認メールをお送りさせていただきます。必ずご確認ください。メールが届かない場合、申し込みが完了していない場合がございますので、お手数ですが事務局までご連絡下さい。



オンライン「顧客対応セミナー」

左記の QR コード読み取りでもお申込みフォームにアクセスできます！

◆締め切り：2月4日（木）

◆受講方法：

当セミナーは、Zoom ウェビナーによるオンラインセミナーを予定しています。参加者のメールアドレス宛に、JADMA 事務局 (jadma_info@jadma.or.jp) より【 2月5日(金)中 】にアクセス招待 URL をお送りいたします。未着の場合、迷惑メールに振り分けられていないかご確認ください。また、上記日中にメールが届かないなどの場合には、下記お問い合わせ先までご連絡ください。

アプリ、ブラウザのどちらからでも視聴可能ですが、推奨環境は PC・アプリです。音声が届かないデバイスをご用意下さい。なお、講義中は回線の安定のため、ビデオとマイクオフにご協力ください。

◆支払方法：

お申し込み後、請求書をお送りいたしますので、2月5日(金)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：

- ・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。
- ・通信料はご参加者様のご負担となります。
- ・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。
- ・講演の録音や録画はご遠慮ください。
- ・事務局では Zoom の使い方についてのご質問にはお答えできかねますのでご了承ください。
※Zoom ヘルプセンター (<https://support.zoom.us/hc/ja>) をご確認ください。
- ・個人情報事務局にて厳重に管理し当協会からの案内以外には使用しません。

お問い合わせ先

公益社団法人 日本通信販売協会 事務局 渡辺・日俣
〒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 e-mail: jadma@jadma.or.jp