┛◆**D**M/I。公益社団法人日本通信販売協会

Japan Direct Marketing Association

2023年1月24日

関係各位

公益社団法人 日本通信販売協会

事務局

オンライン「顧客対応セミナー」開催のお知らせ

日本通信販売協会の消費者委員会(69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います。本セミナーでは2022年の事例から改めて顧客対応の重要性についてお話するほか、消費者委員会メンバーの協力のもと、「過剰要求の顧客対応事例」というテーマで、各事業者の対応事例などをご紹介いただきます。

JADMA 正会員は無料でご参加いただけます。お客様に直接応対されている現場の方のご参加がお勧めです。オンラインで 気軽にご視聴いただけますので、是非ご参加ください。

記

- ◆開 催 日: 2023年3月3日(金)14:00~15:45 (13:45~入場可能)
- ◆プログラム ※途中、休憩・質疑応答あり(予定)

14:00~14:40 講演 「顧客対応の重要性について - 2022 年の苦情相談から考える - 」

(公社) 日本通信販売協会 消費者相談室長 石川 康博

14:45~15:15 企業事例 「過剰要求に対するアスクルの対応事例」

アスクル(株) カスタマーサービス本部 お客様相談室 多田 直 氏

15:15~15:45 企業事例 「食品通販のトラブル対応~フジッコの事例より~」

フジッコ(株) 通信販売事業部 カスタマーサービスグループ 課長 位田 隆志 氏フジッコ(株) 通信販売事業部 カスタマーサービスグループ 田中 晃子 氏

◆対 象:通信販売事業者で顧客対応部門ご担当者

◆参 加 費: JADMA正会員・ジャドマ倶楽部メンバー 無料

一般(**通信販売事業者に限る**) ¥8,000 (税込/1名様)

◆申 込 方 法:

申込WEBフォーム【 https://76auto.biz/jadma83/regires/costomer2023.htm 】 (JADMAサイト内にも掲載) より、注意事項をよくお読みの上、お申込み下さい。申込み後すぐに「申込完了メール」が自動送信されます。万が一届かない場合には、申込み完了していない場合がございますのでご注意ください。

- ◆お 支 払 方 法: JADMA非会員の方は、上記参加費をお支払いいただきます。 お申し込み後、順次ご請求書を発行し送付いたします。ご請求書記載の期日までにお振込みください。
- ◆定 員:200名まで
- ◆申 込 締 切:2023年3月1日(水)午前10:00 ※ただし定員に達した場合はその時点で締め切ります。
- ◆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【 **3月1日(水)中** 】にアクセス招待URLをお送りいたします。

万が一、上記日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。

- ◆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。・講演の録音や録画はご遠慮ください。
 - ・Zoomの使い方については Zoomヘルプセンター (https://support.zoom.us/hc/ja) をご確認ください。

お問い合わせ先

公益社団法人 日本通信販売協会 事務局 菅原、渡辺

TEL: 03-5651-1155 e-mail: jadma@jadma.or.jp