

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年の出来事から改めて顧客対応の重要性についてお話しするほか、消費者委員会メンバーの協力のもと、「過剰顧客の対応事例」というテーマで、各事業者の対応事例などをご紹介します。

JADMA 正会員は無料でご参加いただけます。お客様に直接対応されている現場の方のご参加がおすすめです。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けます。
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