

関係者各位

公益社団法人 日本通信販売協会  
事務局

通販フルフィルメント オンライン講座（コールセンター編）

## 「コールセンター新人SV・リーダー育成研修」開催のお知らせ

JADMAでは、コールセンターのSV、またリーダーや候補生を対象とした標記研修会をオンラインにて開催いたします。この研修を通じて、SVやリーダーに期待される役割、コールセンターの品質・効率向上と改善のためにSVがなすべきこと、これらの理解を深めていただき、ぜひ実践にお役立てください。

記

講師情報など詳しくはJADMA  
のHPを確認ください！  
<https://jadma.or.jp/>

◆日時：2024年3月8日（金）13:00～16:30 ※適宜休憩あり

◆予定プログラム

“SVの役割を理解し、業務運営の向上につなげましょう！” 講演者：中島 秋子 氏

▶ 有人の店舗網を持たない通販事業において、コールセンターはお客さまとの限られた接点のひとつであり、お客さまの印象を左右することになる貴重な存在です。コールセンターの第一線には、受付役であるオペレーターがいます。オペレーターが応対力を発揮し、効率的に高品質の対応を継続するにはSVの支援が欠かせません。

今回の研修では、企業やお客さまにとってコールセンターはどんな存在か、オペレーターやセンターを支えるSVというポジションはどんな役割を果たすべきかを理解し、そのために、ご自身が所属するコールセンターで何ができるのかを考え、今後の行動に活かしていただくことを狙いとしています。

◆対象：コールセンターの新人SVやリーダー、その候補生の方（0～2年程度を想定）

**受講生同士のディスカッションを予定しているため、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。◆参加費：JADMA正会員 ¥12,000 / 一般(通販事業者に限る) ¥20,000(税込/1名様)◆申込方法：申込WEBフォーム【<https://76auto.biz/jadma83/regires/fulfillment2024.htm>】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：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：12名（1社2名まで） ◆**最小催行人数：7名** ※1/26催行人数に達したため開催が決定しております。

◆申込締切：2024年3月6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によるオンライン研修を予定しています。開催決定後、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6日(水)中】にアクセス招待URLを****お送りします。**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の使い方についてのご質問はZoomヘルプセンター（<https://support.zoom.us/hc/ja>）へご確認願います。

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、野崎  
〒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](mailto:jadma@jadma.or.jp)