

JADMA消費者委員会主催
100回記念講演

通販市場の顧客経験

JCSI(日本版顧客満足度指数)で
読み解く10年間の推移

2024.5/15(水)

16:00~16:50

日本通信販売協会が運営している消費者委員会は、去る2月6日(火)をもって開催100回を迎えました。同委員会は1983年のJADMA設立当初より、JADMA正会員の顧客対応担当者有志が集まり、各社の情報交換・問題共有などを目的として、悪質顧客の対応、顧客対応品質の管理、詐欺と思われる注文など、顧客対応に関する幅広いテーマを据え活動しています。この度、委員会100回開催を記念し、青山学院大学経営学部教授の小野譲司氏を講師にお招きし講演会を行う運びとなりました。奮ってご参加ください。

参加費：無料

Zoomオンライン配信



申込フォーム https://76auto.biz/jadma83/regires/customer100_seminar.htm



青山学院大学
経営学部 教授
小野 譲司 氏

慶應義塾大学大学院経営管理研究科博士課程単位取得後、博士(経営学)を取得。明治学院大学教授などを経て2011年より現職。JCSI(日本版顧客満足度指数)アカデミックアドバイザーグループ主査。専門は、マーケティング、サービスマネジメント、顧客満足度指数の開発と活用。主著として『サービスエクセレンス:CSI診断による顧客経験[CX]の可視化』(共編著、生産性出版)、『顧客満足[CS]の知識』(日本経済新聞出版社)など。

主催/公益社団法人日本通信販売協会

お問い合わせ/TEL03-5651-1155



▼ 詳細・お申込みは2枚目をご確認ください ▼

◆JADMA消費者委員会主催 100回記念講演会

〔日 時〕

2024年5月15日(水) 16:00~16:50 (開場 15:45~)

〔プログラム(予定)〕

「通販市場の顧客経験:JCSI(日本版顧客満足度指数)で読み解く10年間の推移」

講師:青山学院大学 経営学部 教授 小野 譲司 氏

〔対 象〕 どなたでもご参加いただけます。

〔参加費用〕 無料

〔申込方法〕

下記の申込WEBフォーム(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。

申込WEBフォーム:

https://76auto.biz/jadma83/regires/customer100_seminar.htm



〔申込締切〕

2024年5月13日(月)午前10時

〔参加方法〕

当日はZoomによるオンライン配信を行います。お申込み時に、記入いただいたのメールアドレス宛に、JADMA事務局(jadma_info@jadma.or.jp)より【5月13日(月)】にアクセス招待URLをお送りいたします。

当日は案内をご確認の上、指定のURLよりご視聴ください。

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。

- ・オンライン配信はZoomでの配信を予定しております。
事前に視聴環境で上記ツールが使用できるかご確認ください。別の方法での配信は予定していません。また、後日配信の予定は
- ・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。
- ・講演の撮影、録音や録画はご遠慮ください。
- ・Zoomの使用方法はZoomヘルプセンター(<https://support.zoom.us/hc/ja>)をご確認ください。

(公社)日本通信販売協会

担当: 菅原・小川 / TEL 03-5651-1155 / <https://www.jadma.or.jp/>