

「高い顧客満足創造する コールセンター」

～通信販売業種4年連続1位企業に学ぶ～

日時：2015年7月16日(木)

15:00-15:55 コールセンター概要/システム説明

16:00-16:15 コールセンター見学

16:20-17:00 質疑応答ほか



講師：オルビス株式会社 顧客情報管理・CRM推進部

会場：オルビス株式会社 本社（東京都品川区）

※当日のスケジュールは
変更となることがあります。

開催にあたって

「オルビス株式会社は1984年の創業以来、100%オイルカットスキンケアを中心とした化粧品、食品、ボディウエアを企画・開発し、通信販売及び店舗販売をしています。またアジアを中心に海外展開にも力を入れています。

そのオルビスの販売から商品お届けまでの過程において、お客さまとの接点が最も多いのはコールセンターのオペレーターです。オルビスでは、オペレーターは接客の第一印象を決める重要な役割を担うことから、おもてなしの心を持ち、どのようなお問い合わせにも的確に答えられるよう、導入教育、新商品の勉強会、スキルアップ研修などを通じて顧客対応力の向上に努めています。

今回の講演では、そのコールセンター業務を所管する顧客情報管理・CRM推進部様にご登壇いただき、JCSI（日本版顧客満足度指数）調査通信販売業種4年連続1位を支えるコールセンターの強さの秘密について解説いただきます。

また、実際にオペレーターの活躍の様子についても見学をさせていただきます。



会場のご案内

◆オルビス株式会社 本社

〒142-0051 東京都品川区平塚2-1-14
TEL：03-3788-1711（代表）

- 東急池上線「戸越銀座駅」より徒歩7分
- 地下鉄都営浅草線「戸越駅」より徒歩7分

※当日の集合場所等詳細は、
ご参加の方に参加証にてご案内いたします。



参加費・定員

- 【参加費】◆サービス産業生産性協議会；会員無料（法人会員は2名様まで、個人会員は1名様限り）
◆日本生産性本部・賛助会員；4,000円（お1人様、資料代、消費税込み）
◆一般；5,000円（お1人様、資料代、消費税込み）

【定員】20名（先着順・定員に達し次第、締め切らせていただきます）

SPRING会員
参加無料！

お申込み

- ◆ 下記、申込書に必要事項をご記入の上、FAX（03-3409-1187）にてお送り下さい。
メール（service-js@jpc-net.jp）でもお申込みいただけます。
件名に「**7/16フォーラム参加申込み**」とご記載の上、下記内容をお送り下さい。

サービス産業生産性協議会「フォーラム」参加申込書

<2015年7月16日(木)開催>

貴組織名：		(SPRING会員・賛助会員・一般) * いずれかに○
所在地： (〒)		
お電話：		FAX：
お申込担当者：		
Email：		
参 加 者	フリガナ お名前①：	ご所属・お役職：
	フリガナ お名前②：	ご所属・お役職：

※ 申込み受信のご連絡もしくは受領メールは、お送りしておりません。

※ 実施約1週間前頃に、当日のご案内詳細についての「参加のご案内(参加証)」を担当者様宛にお送りいたします。

※ 有料でのご参加の場合の参加費につきましては、請求書を送付いたしますので、指定期日までにお支払下さい。

※ 定員を超えた場合には、受付を終了させていただきます。その際はホームページ上でご案内をいたします。

- ◆ キャンセルされる場合は、できるだけお早目のご連絡をお願いいたします。なお、有料でのご参加の場合、開催日より土日・祝日を除いた8営業日前までにご連絡ください。それを過ぎますと以下の規定のキャンセル料をご負担いただきますことをご了承ください。
 - ・開催8営業日前まで・・・キャンセル料無料
 - ・開催7営業日前～4営業日前・・・参加費のうちの30%
 - ・開催3営業日前～1営業日前・・・参加費のうちの50%
 - ・開催当日不参加(途中受講中止含む)・・・参加費100%

【個人情報の取扱いについて】

下記の「個人情報の取り扱い」について同意した上で申し込みます。

1. 参加申込によりご提供いただいた個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、日本生産性本部ホームページ（<http://www.jpc-net.jp/>）をご参照願います。
参加されるご本人、ご連絡担当者の皆様におかれましては、内容をご確認、ご理解の上、お申し込みいただけますようお願いいたします。
2. 個人情報は、『フォーラム』の実施に関わる資料等の作成、ならびに当協議会および日本生産性本部が主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。
3. 『フォーラム』の実施に関して必要な範囲で資料を作成し、当日講師等の関係者に限り配布させていただきます。
但し前述の場合および法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に開示、提供することはありません。
4. 案内状や参加証、テキストの送付などを外部に委託することがありますが、委託先にはご本人、ご連絡担当者へのサービス提供に必要な個人情報だけを開示し、サービス提供以外に使用させることはありません。
5. ご本人からの求めにより、開示対象個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止に応じます。この件については、サービス産業生産性協議会事務局（TEL03-3409-1189）または日本生産性本部総務部個人情報保護担当窓口（TEL03-3409-1112）までお問合せください。【責任者：個人情報保護管理者（総務部長）】
6. お申込書に個人情報を記入するかどうかはご本人の自由です。ただし、必要な個人情報が不足していた場合は、当本部からのサービスの全部、または一部が受けられないことがあることをご了承願います。
7. 本案内記載事項の無断転載をお断りします。

お問い合わせ

サービス産業生産性協議会(SPRING)事務局 (公益財団法人日本生産性本部内) 担当：湯浅、富張

<http://www.service-js.jp> ※検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。

E-mail : service-js@jpc-net.jp

東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187



Facebookページ：
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



Twitterアカウント：
@SPRING_Service