

令和6年2月29日

会員各位

一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会

CS品質向上委員会委員長 田中良和

カスタマーサポートご担当者向け

『第10回 お客様対応事例座談会～「CS運営の課題と対応事例」』

およびCS課題に関するワークショップ』開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は当協会に格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会（CECA）に設置されたCS（カスタマーサポート）品質向上委員会では、消費者問題を未然に防ぐことを目的として活動を進めます。この目的のため、CESA加盟企業のCS担当者間でのノウハウ共有、消費者トラブル等の把握を行う『第10回お客様対応事例座談会』を下記のとおり開催する運びとなりましたので、ご案内申し上げます。

なお、勉強会だけではなく、座談会終了後に懇親会の開催もございます。

皆様のご参加をお待ち申し上げております。

CS品質向上委員会活動概要



各社CSレベルの向上と消費者問題の未然防止に貢献

本セミナーにご参加を希望される際は、お手数ですが別添の申込書を3月8日(金)までにメールにて、ご返信ください。お時間無い中のご案内ですが、奮ってご参加ご検討のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。

※会場の席数等調整の関係から、事前登録制をお願いしております。なお、本セミナーは会員以外の方はご参加いただけません。

※会場参加については会場の席数の兼ね合いで定員をオーバーした場合は、オンラインでのご参加をお願いする場合がございますがご了承ください。

敬具

記

日時： 令和6年3月19日(火) 16時～18時 (受付開始：15時30分)

場所： 現地参加および Zoom によるオンライン開催

(現地参加の場合) 新宿住友スカイルーム

〒163-0247 東京都新宿区西新宿 2-6-1 新宿住友ビル 47F

(オンライン参加の場合) Zoom によるオンライン会議

※お申込みいただいたタイミングで、参加可能な会場をご案内いたします。

※オンライン参加の場合は、別途参加 URL をご案内いたします。

アジェンダ：

1. 開会のご挨拶

2. 「AI ツールの導入について」

および「カスタマーハラズメントについて」に関する事例共有

登壇者： 調整中

3. ワークショップ (1 グループ 6-7 名の予定)

～CS 課題に関するワークショップ「AI ツールの導入について」、「カスタマーハラズメントについて」に関するグループディスカッション)

※各グループでのチーム内ディスカッションのあと、全体共有を予定しています。

※オンライン参加の方々は Zoom のブレイクアウトルームを予定しています。

4. 閉会のご挨拶

閉会后、会場近隣にて懇親会を予定しております。(会費 5,000 円前後を予定)

※参加者希望者の人数に合わせて、会場を調整にてご案内させていただきます。

参加ご希望の方は、「出欠連絡票」氏名記入欄の右にチェックを入れてください。

本件に関するお問い合わせ先

一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 事務局

T E L : 03-6302-0231

第 10 回 CS 品質向上研究会(3 月 19 日(火)開催)

出席連絡票

会社名 _____

※いずれかに印をお付けください。懇親会参加頂ける方は下記に印をお願いします。

出席者

部署・役職名 _____

氏 名 _____ オンライン参加 会場参加 懇親会参加

ご質問事項（複数記載可） ※具体的にご質問したい内容をご記載ください。

以上

本件に関するお申込みは下記にメールにてお申し込みください。
一般社団法人コンピュータエンターテインメント協会 事務局(担当 横戸)
e-mail:yokoto@cesa.or.jp