

窓口接客サービス向上のための 人材育成とポイント解説

～CS向上・銀行リテールカ・フィデューシャリー・デューティー実践サポートします！～

対象

金融機関のリテール、お客様サービス、CS対応、人事、営業推進等の各部門の業務に従事されている方及びその責任者の方

参加費

無料

主催

一般社団法人 日本金融人材育成協会

東京会場セミナー

セミナー会場にお越しください。

日時 7月19日(金) 15:00～16:30
(14:30開場)

会場 TAC八重洲校 601教室(6階)

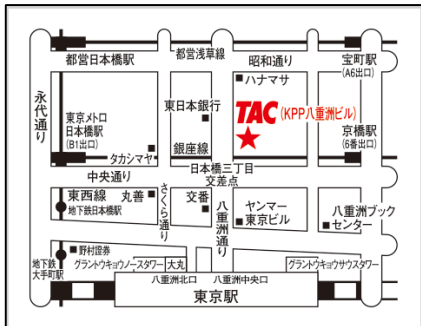
〒104-0031 中央区京橋1-10-7 KPP八重洲ビル6F

【アクセス】

JR東京駅中央口より徒歩5分

日本橋駅B1出口より徒歩3分

京橋駅6番出口・宝町駅A6出口より徒歩4分



●東京会場セミナー 申込方法

下部の申込書を郵送またはFAXにてお申込みください。
お電話、メールでのお申込みも可能です。
※あて先は裏面の「申込・お問い合わせ先」をご確認ください。

Webセミナー視聴

Webにて、7/19実施のセミナーをご視聴ください。

視聴可能日 時

7月24日(水)

7月24日当日中にインターネット接続して視聴してください。

Webセミナーも実施！

公開講座当日会場までお越しいただけない方向けに、7/24(水)に限り同セミナーをWeb配信いたします。
パソコンやスマートフォンからお好きな時間に視聴できる「Webセミナー」での受講もご検討ください。

● Webセミナーの注意点

Webセミナーは、インターネットを通じた配信型のセミナーとなっています。
必ず視聴前に裏面記載のインターネット環境を確認ください。
なお、当日のインターネット環境による視聴不能につきましてはご対応いたしかねますのでご了承ください。

● Webセミナー申込方法

詳しくは、裏面の「Webセミナー申込のステップ」をご確認ください。

参加申込書

窓口接客サービス向上のための
人材育成とポイント解説

参加費
無料

FAX 03-5276-2232

会社名	フリガナ		
氏名	フリガナ	部署・役職	
	複数名でお申込みの場合は代表者の氏名をお知らせください		
TEL	F A X		
E-mail			
参加日程 参加される日程に チェックしてください	<input type="checkbox"/> 7/19(金) 東京会場セミナー	参加・視聴 人数 ※複数名申込の場合	
	<input type="checkbox"/> 7/24(水) Webセミナー		

※お申込み受付後、確認のメールをお送りいたします。

個人情報の取扱いについて

1.お申込みに伴いご提供いただいた個人情報は、安全かつ厳密に管理いたします。2.お預かりした個人情報は、お客様のご案内以外で利用することはありません。3.お預かりした個人情報は、お客様の同意なしに業務委託先以外の第三者に開示、提供することはありません。(法令等により開示を求められた場合を除く。)4.個人情報の開示、訂正、削除については、以下の窓口までご連絡下さい。

個人情報に関する問い合わせ窓口 住所 東京都千代田区神田三崎町三丁目2番18号 E-mail info@kigyuu-keiei.jp

マネジメントサポートグループ
高度サービス人材研究所 所長
岩崎 重国 氏



【略歴】

中央大学法学部法律学科卒
IT企業でのアナリスト・マーケティング職やお客様相談室・コンタクトセンターの開発等を経た後、教育関連企業にて社長室、新規事業開発に従事し、経営管理と人材戦略そして危機管理に深く携わる。現在、マネジメントサポートグループ高度サービス人材研究所所長・コンサルタントとして官公庁・大手企業の能力開発、組織改革、サービスクオリティ向上へ向けたコンサルティング等をおこなう。また、全国銀行協会のコンサルティングや全国地方銀行協会研修所で「CSリーダー養成講座」を担当し、地方銀行を中心とした金融機関への研修等の実績も多数。特に近年、日経リテール力調査へ向けた取り組みに関する講演や研修、コンサルティングに関する相談が全国の銀行から寄せられている実務型の講師。

プログラム

1. 金融機関窓口における顧客の不満
2. なぜ、顧客の不満に気づかないのか
3. 生き残りをかけた金融機関がおこなう「サービスの高度化」
～アプリでは提供できない窓口対応と電話対応へ向けて
4. 金融機関における「高度サービス人材」を育てるためのポイント
～動画コンテンツの活用方法
～本部機能の強化
5. 質疑応答

Webセミナー申込のステップ

※Webセミナー視聴の方は、下記インターネット環境をご確認ください。

① インターネット環境を確認！

セキュリティの設定や、動作環境によっては視聴いただけない場合があります。視聴前に、以下のテスト視聴サイトにてサンプル動画が視聴できるかをご確認ください。
<テスト視聴サイトアドレス及びIDとパスワード>

アドレス <https://deliveru.jp/pretest5/>
IDとパスワード（共通） livetest55

【推奨環境について】

Webセミナーは、株式会社ファシオ (<http://www.vita-facio.jp/>) の配信プラットフォーム「Deliveru(デリバル)」を利用しています。推奨環境・ご質問は下記URLをご参照ください。

- ・推奨環境 <https://deliveru.jp/faq/#Q7>
- ・よくあるご質問 <https://deliveru.jp/faq/>

② 参加申し込み

裏面「参加申込書」に必要事項記入の上、FAX又は下記住所までご郵送ください。
メールでも受付中！

- (A) 「info@kigyou-keiei.jp」へ、参加申込書記入事項を入力の上、送信！
- (B) 当協会HP「問い合わせ (<https://www.kigyou-keiei.jp/form/>)」から送信！

申込・お問合せ先

一般社団法人 日本金融人材育成協会 CSセミナー係

〒101-8383 東京都千代田区神田三崎町三丁目2番18号

TEL 03-5276-2231 (平日10:00~13:00/14:00~17:00) FAX 03-5276-2232

URL <https://www.kigyou-keiei.jp/> E-mail info@kigyou-keiei.jp