



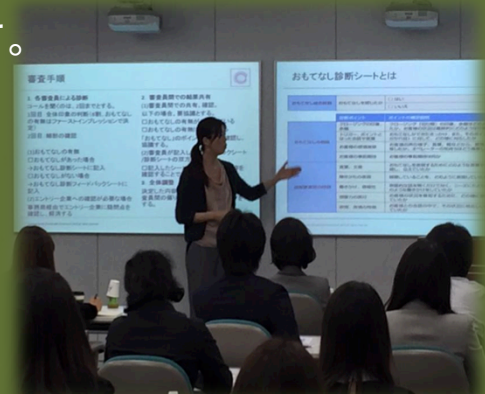
～ おもてなしフェスティバル2018プレイベント ～ 「おもてなしが出来たコール」の共有と学び

「おもてなしフェスティバル2018」のプレイベントを開催します。

昨年のおもてなしフェスティバルで「おもてなしが出来たコール」として受賞した音声を実際に会場で聞いて頂き、解説します。このイベント以外におもてなしが出来たコールをモニタリングできる機会にはありません。

グループディスカッションを経て、なぜおもてなしに至ったのかを学ぶことができます。尚、11月開催のおもてなしフェスティバルに関する詳細な情報もお伝えしますが、フェスティバルへの参加・不参加は問いません。

自社コンタクトセンターの音声対応品質向上のきっかけの一つとしてぜひご参加ください。



■アジェンダ

13:30～14:00	開催の挨拶、COCの活動概要の紹介	COC代表理事 斉藤
14:00～14:30	COCが取り組むコンタクトセンターの「おもてなし」とは	COC理事 秋山
14:30～15:50	おもてなしコールのモニタリングと解説 ・おもてなしフェスティバル2017(JIMOS様)の内容や審査の視点での説明(主にモニタリングシートに基づいて解説) ・「おもてなしが出来たコール」の共有(全体) ・音声を聴いて感じたこと・各社課題など討議(グループ毎) ・2017の考察まとめと解説、質疑応答	COC理事 大西
16:00～16:20	感情分析ツールの活用に関する最新事情の紹介	COC理事 秋山
16:20～16:50	「おもてなしフェスティバル2018」の案内と質疑応答	
16:50～17:00	閉会	

■開催詳細

日時 2018年6月7日(木) 13:30～17:00
(受付開始 13:00)

場所 NECネットエスアイ本社5F会議室
東京都文京区後楽2-6-1 飯田橋ファーストタワー

参加費 3,000円/人

参加人数 30名 ※定員になり次第、締め切らせて頂きます。



お申し込み方法

メールアドレス

info@omotenashi.org

(担当: COC事務局 廣瀬、斉藤)

下記の情報をお書き添えの上、メールでお申し込みください。

- ① 貴社名、部門名
- ② お名前 (参加者全員のお名前)
- ③ 当日の連絡先
- ④ お支払い方法 (現金/請求書)
- ⑤ 領収証の必要有無

このアンケートについて

この度は、NPO法人 コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム（COC）が主催する「おもてなしフェスティバル2018プレイベント」にお申込み頂き、誠にありがとうございます。各セッションの進行をより良いものにするため、事前アンケートのご協力をお願いしております。ご多忙のところ誠にお手数ではございますが、趣旨をご理解いただき、ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

■個人情報の扱いについて

- 1.本書面に記載いただいた個人情報については、弊社イベントの開催等のご紹介、ご提案あたって必要となる範囲内で使用します。また個人情報保護法の規定に基づき、弊社が業務を委託する他の事業者に対して提供することがありますが、お客様の同意なしに業務委託先以外の第三者に提供することはありません。
- 2.個人情報に関するお問い合わせ先
ご提供いただいた個人情報に関しての苦情及び相談、開示、削除、訂正、利用停止等の必要が生じた場合には、ご本人から、以下にご連絡をいただくことにより、適宜対応させていただきます。

個人情報保護窓口

非営利特定活動法人 コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム 事務局：齊藤 勝
東京都千代田区麹町1-12-12-4F TEL:03-5843-8486 <http://www.omotenashi.org/>

貴社名

お名前

1. 貴方のコンタクトセンターに関する立場や職位をお聞かせください。（複数選択）

- | | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 自社センターを企画・運営・管理する立場 | <input type="checkbox"/> 他社にコンタクトセンターのサービスを提供する立場(アウトソーサー) |
| <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの企画をする立場 | <input type="checkbox"/> コンサルティング・システム設計・構築を行う立場 |
| <input type="checkbox"/> コンタクトセンターの運営をする立場 | |
| <input type="checkbox"/> オペレーター・コミュニケーター | <input type="checkbox"/> スーパーバイザー |
| <input type="checkbox"/> 品質管理(QA) | <input type="checkbox"/> センター・マネージャー |
| <input type="checkbox"/> その他(_____) | |

2. 貴社のコンタクトセンターの対応品質管理に関する課題は、どのようなものですか？

3. 貴社のコンタクトセンターで取り扱っているチャネルを選択してください。（複数選択可）

- | | | | |
|---------------------------------------|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 電話 | <input type="checkbox"/> メール | <input type="checkbox"/> レター | <input type="checkbox"/> チャット(有人) |
| <input type="checkbox"/> チャットボット | <input type="checkbox"/> FAX | <input type="checkbox"/> LINE | <input type="checkbox"/> SNS |
| <input type="checkbox"/> その他(_____) | | | |

4. 今回のセミナーに期待していること、或いは、楽しみにしていることを記載ください。