



～ おもてなしフェスティバル2019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2019」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。

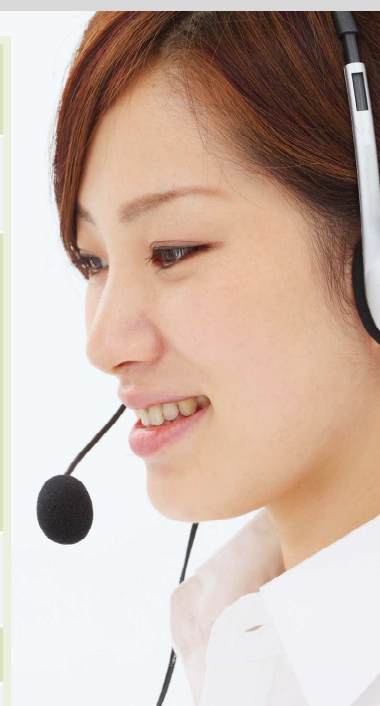
グループディスカッションを経て、なぜおもてなしに至ったのかを学ぶことができます。今秋開催予定のおもてなしフェスティバルに関する詳細な情報もお伝えしますが、フェスティバルへの参加・不参加は問いません。

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 齊藤 |
| 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 <ul style="list-style-type: none"> おもてなしフェスティバル2018の内容や審査の視点について説明 「おもてなしが出来たコール」 (オルビス様、スカパーカスタマーリレーションズ様)の全体共有 音声を聴いて感じたこと・各社課題など討議(グループ毎) おもてなしフェスティバル2018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2019」の案内と質疑応答 |
| 16:50～17:00 | 閉会 |



■開催詳細

日 時 **2019年6月6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、齊藤)

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