

[おもてなしミーティング]は、コンタクトセンターで働くみなさんのための「学び」と「交流」を目的としたミーティングです。ぜひ、ご来場ください。

<概要>

- ・ミニ講演(30分)による学びの場
- ・他業種、他社センターや他職種との交流の場
- ・コンタクトセンター、コールセンターに関連するお仕事を
されているみなさまがたの交流、ナレッジ・ノウハウなどの共有の場です。

<ミニ講演>

「モニタリング評価の新たな考えかた」

大西 美佳

コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム理事
インサイト株式会社 代表取締役

モニタリングスコアは良いが、顧客満足度はそれほど高くないという現象から脱却するためのヒントをお伝えします。

2020年に向けて必要な4つのコールコミュニケーションスキルについても解説します。

<当日のプログラム>

- ・18:00 開会
- ・18:05-18:35 講演
- ・18:40-19:10 グループ内ディスカッション
- ・19:10-19:55 全体交流
- ・20:00 閉会

<開催詳細>

日時:2015年12月16日(水)18:00~20:00

(17:45~受付開始)

場所:株式会社TMJ 採用ラボ

[札幌市北区北七条西4-12 ニッセイMKビル 1F](#)

参加費:おひとり2,500円

(軽食、アルコール、ソフトドリンク付き)

定員:30名

(会場地図)



<ご参加にあたりお願い>

・1社または1部門3名様までのご参加を基本とさせていただきますが、人数につきましては、遠慮なくご相談ください。

・お釣りのないように参加費をお持ちくださいますようお願いいたします。

・交流の良い機会です。ぜひ名刺をお持ちください。

・当日のキャンセルはできません。

当日急遽キャンセルの場合は恐れ入りますが後日代金をお支払くださいますよう、お願い申し上げます。

<お申し込み方法>

omotenashi-mtg@omotenashi.org

メールで承ります(担当:COC 山口)

■お申し込みの際は以下についてお知らせください。

- 1) 貴社名
- 2) 部門名
- 3) お名前(参加者全員のお名前)
- 4) 当日連絡先
- 5) 領収証の必要有無

以上をご記入の上、メールでお申し込みください。

<お問い合わせ先>

コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム(COC)

事務局 山口 千晶 omotenashi-mtg@omotenashi.org

