

電話対応のおもてなし診断と発表会



# おもてなしフェスティバル2019

## ～ 応募要項 ～

おもてなしフェスティバルは、おもてなしが出来たと診断されたコミュニケーターを表彰し、その対応内容の共有と解説を行うコンタクトセンター業界のイベントです。コンタクトセンターをお持ちの多くの企業の皆様からの応募をお待ちしています。

### 応募資格

- コンタクトセンターの規模、委託など運営形態は問いません。
- インバウンドコールで、以下の点を満たしていることを条件とします。
  - ① コミュニケーターによる“おもてなし”が出来たと思われること
  - ② コンタクトセンターの対応マナーが一定程度満たされていること
  - ③ コンタクトセンターにおける業務ルールから極端に逸脱していないこと
  - ④ 目安として、コンタクトセンターのATT（平均通話時間）に近い対応時間であること

### 「おもてなし」とは？

COCでは、おもてなしを「顧客が求めていることを察し、求められる前に提供しようと努力すること」と定義しています。例えば、サービスは業務として反復性が必要であり、おもてなしは、原則としてその時だけ発生した化学反応とお考え下さい。また、おもてなしを診断する基準として、以下を参考にして下さい。

	診断ポイント	ポイントの補足説明
おもてなしの根拠	クロージングの印象、余韻	クロージング（切り際）の印象、余韻はどのようなものだったか。お客様の状況は最終的にどのような印象だったか
	トリガー、ポイントとなった会話や言葉	おもてなしができたきっかけ、また、そのポイント（分岐点・分かれ目）に対して、どの様に対応したか
	お客様の感情推移	お客様の声の様子、言葉、間などから、感情がどの様に推移したか。オペレーターの気持ちはどう推移したか
	お客様の事前期待	お客様の事前期待は何か
技術要素別の特徴	言葉、文章	おもてなしを表現するためにどのような言葉や文章構成で表現し、伝えていたか
	聴きかたの表現	傾聴していることを、どのように表現していたか
	働きかけ、積極性	表面的な話を聴くだけでなく、ニーズにたどり着くため、どのような働きかけをしていたか
	想像力の実行	お客様の状況を察知するために、どの様に想像力を駆使していたか
	表現、表情の特徴	お客様との会話の中で、その状況に相応しい表情で対応していたか

### 音声ファイル及び個人情報の取り扱いについて

- 応募は1社2本※までとし、音声ファイルの個人情報（顧客の氏名など）のマスキング処理は、貴社にてお願いします。個人が特定できない形に編集したもののみ受領します。音声ファイルにはパスワードを設定して下さい。
  - ※ 3本以上の診断をご希望される場合は、ご相談下さい。
- おもてなしがあると診断された場合、会場でプライバシーに配慮した音声にて再生し、診断ポイントについて当日の参加者と共有させていただきます。
- 録音形式は、話者分離（ステレオ形式）を推奨します。



## おもてなしフェスティバル2019 ～ 申込用紙 ～

### 申込

応募要項の内容を理解し、参加費用（1社45,000円）を支払い、2019年11月1日開催のおもてなしフェスティバル2019に参加いたします。

（貴社名）  
\_\_\_\_\_

（部署・氏名）  
\_\_\_\_\_

（連絡先）TEL :

e-mail :  
\_\_\_\_\_

\* 参加費用には、3名分の当日参加費を含みます。また、参加費のお支払い方法については、後日事務局よりご連絡させていただきます。

\* 一旦お支払いされた参加費は、原則として返金致しませんので、予めご了承ください。

### アンケートへのご協力をお願い

※審査には影響しません

1. 貴社のコミュニケーターは、社員、派遣社員、或いは業務委託どれになりますか？  
\_\_\_\_\_

2. 貴社のセンターとして、QAチームはありますか？また、QAチームでは、品質に関するコミュニケーター面談をどのくらいの頻度で実施していますか？  
\_\_\_\_\_

3. 貴社のセンターには、対応マニュアル、対応スクリプトはありますか？  
\_\_\_\_\_

4. マニュアルやスクリプトがある場合、どの程度遵守するように指導されていますか？  
（もしくは現場の裁量範囲は定められていますか？）  
\_\_\_\_\_

5. 貴社センターの自慢・誇りと言えば、何になりますか？  
\_\_\_\_\_



## おもてなしフェスティバル2019 ～ 提出用紙 ～

提出期限 2019年8月30日 (金)

### 音声ファイル 1本目の概要

貴社名

■ ファイル名	
■ 対応日時	2019年      月      日
■ 対応時間	分      秒
■ コミュニケーター氏名	
■ 主なコール内容	※顧客の問い合わせ背景などが分かるように説明下さい
■ このコールを選んだ理由・アピールポイント	

### 音声ファイル 2本目の概要

■ ファイル名	
■ 対応日時	2019年      月      日
■ 対応時間	分      秒
■ コミュニケーター氏名	
■ 主なコール内容	※顧客の問い合わせ背景などが分かるように説明下さい
■ このコールを選んだ理由・アピールポイント	

※スペースが足りない場合は、別途事務局までフリーフォームでご提出ください。