



## 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のご案内

おもてなしが出来たコールとは何でしょうか。コンタクトセンターでおもてなしを実現するには、どのようにしたら良いでしょうか。COCでは、業界初のおもてなし診断基準を策定し、また、音声解析や感情分析にも着手しています。

おもてなしフェスティバルは、今回で5回目の開催となります。応募企業による電話対応内容をCOC審査員が診断し、おもてなしが出来たと診断されたコミュニケーターの表彰を当日行います。また、その対応内容の共有と解説を行います。

## Agenda

### 午前の部 (10:00~12:30)

- 1 COCが取り組む“おもてなし診断”とは ~ その目的と最新動向 ~
- 2 診断結果発表・コミュニケーター表彰
- 3 おもてなしが出来た電話対応内容の共有と解説

### 午後の部 (13:30~18:15)

- 4 おもてなしが出来たコミュニケーターとの交流・意見交換
- 5 参加企業向け フィードバック (各社別 約30分間 ※時間割は別途調整)
- 6 業界動向、人材育成、品質管理などのワークショップ

※ワークショップの詳細については、順次、COCホームページに掲載致します。

## 日時及び詳細

日時	2019年11月1日 (金) 10時 ~ 18時15分	※19時より懇親会
会場	東京都渋谷区代々木2-10-12 JA東京南新宿ビル9F りらいあコミュニケーションズ株式会社「りらいあHRDセンター」	
参加企業	1社2音声まで 45,000円 ※診断費用 及び 当日の参加者3名分を含む	
参加費	5,000円/人 ※当日のキャンセルは承れません。ご了承ください。	
定員	100人 ※定員になり次第、締め切らせて頂きます。	
お申込み	下記の情報をお書き添えの上、HPまたはメールでお申し込みください。 メールアドレス: <a href="mailto:info@omotenashi.org">info@omotenashi.org</a> (担当: COC事務局 新山、斉藤) 1) 貴社名 2) 部門名 3) お名前 4) ご連絡先電話番号 5) 領収書の有無	

### お問い合わせ

NPO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  
担当: 新山、斉藤

e-mail: [info@omotenashi.org](mailto:info@omotenashi.org)  
HP: <http://www.omotenashi.org/>