



オンライン開催

～ おもてなしフェスティバル2020プレイベント～

「おもてなしが出来たコール」の共有と学び

～ 実際に起きた良い対応を聴いて学ぶ唯一の機会～

COC主催セミナー

「おもてなしフェスティバル2020」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聞いて頂き、ポイントについて解説します。おもてなしが出来たコールを聴くことができる機会はこのイベントだけです。

オンライン参加者の意見や感想を共有しながら、なぜおもてなしに至ったのかを学ぶことができます。2020年11月6日開催「おもてなしフェスティバル2020」に関する情報もお伝えします。

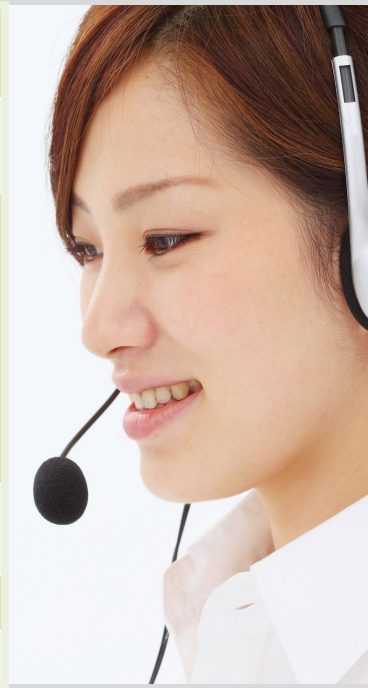


おもてなしフェスティバル2019の様子

コンタクトセンターの音声対応品質向上のヒントを得るためにも、ぜひご参加ください。

■アジェンダ

14:00～14:10	開催の挨拶、COCの活動概要の紹介	COC代表理事 斉藤
14:10～14:30	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
14:30～15:30	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2019の内容や審査の視点について ・「おもてなしが出来たコール」の再生 ・音声を聴いて感じたこと・各社の課題について共有 ・おもてなしフェスティバル2019の考察まとめと解説、質疑応答	COC理事 大西
15:30～15:50	感情分析ツールを活用した対応分析研究の紹介	COC理事 秋山
15:50～16:00	11月6日開催「おもてなしフェスティバル2020」の案内と質疑応答	
16:00～	閉会（ご質問が多い場合は、Q&Aセッションを継続いたします）	



■開催詳細

日 時 **2020年6月5日（金） 14:00～16:00**

開催方式 **Zoomによるオンライン・セミナー形式**

※ PC、Mac、iPad、iPhone、Android等のデバイスからご参加いただけます。

※ 全国どこからでも参加いただけます。

※ 例年講義形式ですが、今年は、オンライン・セミナー形式で開催します。

参加費 おひとり 3,000円（会社単位で5名以上でご参加の場合、COC事務局にご相談下さい）

参加人数 先着80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

ホームページまたは、下記の情報をお書き添えの上、メールにて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連絡先 ④お支払い方法（PayPal/請求書）⑤領収証の必要有無

ホームページ

www.omotenashi.org

メールアドレス

info@omotenashi.org

（担当：COC事務局）

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2020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。

ご協力いただき、誠にありがとうございました