



～ おもてなしフェスティバル2021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～

「おもてなしフェスティバル2021」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。

昨年のフェスティバルにおける音声をお聴きいただくことで、今年2021年11月5日開催予定「おもてなしフェスティバル2021」へのエントリー検討の機会にもなります。



おもてなしフェスティバル2020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2020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2020の考察まとめと解説、質疑応答 COC理事 大西
15:30～15:50	次世代ワーキンググループによるおもてなし研究の紹介 COC理事 秋山
15:50～16:00	11月5日開催予定「おもてなしフェスティバル2021」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 2021年6月4日（金）14:00～16:00

開催場所 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」
Zoomによるオンライン形式も同時開催

参加費 1名 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）

定員 対面形式 20名 オンライン形式 80名
※新型コロナウイルスの感染状況によって、開催方式等を変更させて頂く場合があります。

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）③参加形式
④連絡先 ⑤お支払い方法（PayPal/請求書）⑥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2021プレイベント」にお申し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、何卒よろしくご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
東京都渋谷区渋谷3-1-8 オーベル渋谷603 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などを記載してください。