



電話対応のおもてなし診断と発表会

オンライン同時開催

## おもてなしフェスティバル2022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8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	2022年11月4日 (金) 10時 ~ 18時15分	※19時より懇親会
会場	東京都文京区後楽2-6-1 飯田橋ファーストタワー NECネットエスアイ株式会社	
	※ Zoomによるオンライン形式も同時開催 ただし、感染状況により開催方法や懇親会について変更となる場合があります。	
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 ※ 診断方法などの詳細は、別紙「応募要項」をご覧ください。
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 廣瀬、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: 斉藤、廣瀬

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