



おもてなしフェスティバル2020

～ 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ことで、コミュニケーターのスキル向上とモチベーションアップを図るコンタクトセンター業界のイベントです。

応募資格

- コンタクトセンターの規模、委託などの運営形態は問いません。
- 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自ら引き出して、提供しようと努力した結果、顧客との会話に変化や余韻が残った事象」と定義しています。サービスは業務として反復性が必要ですが、おもてなしは、働きかけによって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

審査方法（音声ファイル及び個人情報の取り扱いを含む）

- 応募は1社2本※までとし、貴社にて音声ファイルの個人情報（顧客の氏名など）のマスク処理を施し、提出下さい。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。
- 社内規程等により音声ファイル提出が困難である場合、訪問診断（別途費用がかかります）、オンライン診断も可能です。この場合、特別賞の候補となります。詳しい審査手順や賞の内容については、COC事務局までお問い合わせ下さい。
- 他に敢闘賞、入賞などによりコミュニケーターを称賛したいと考えております。