

[おもてなしミーティング]は、コンタクトセンターで働くみなさんのための「学び」と「交流」を目的としたミーティングです。ぜひ、ご来場ください。

<おもてなしミーティング福岡の概要>

ミニ講演やグループ別ディスカッションから、自社センター運営の改善ヒントや気づきを得るチャンスです。コンタクトセンターの現場運営に関わる皆さんの交流の場です。

<当日のプログラム>※予定

- ・ 18:30 開会
- ・ 18:35-19:05 ミニ講演
- ・ 19:10-19:50 グループ別ディスカッション
- ・ 19:50-20:20 全体交流
- ・ 20:30 閉会

<ミニ講演>

対応品質の全件自動評価

～人手での評価から

音声テキストを活用した評価へ～

KDDI株式会社

カスタマーサービス本部

シニアエキスパート

林 羊助 様

KDDIのお客さまセンターでは、月間約200万のお問い合わせをお客さまからいただいています。

これまで、お客さまアンケートと管理者によるモニタリングで行っていた品質評価を、音声認識ツールの活用によりお客さまとオペレーターの全音源をテキスト化し、すべての対応を自動評価できるようにしました。

さらに、独自の評価基準を設計し、対応上のどのプロセスに問題があるのかを定量的に把握できる仕組みを構築しました。これらの取り組みにより、管理者の工数を増加させることなくオペレーターの育成時間を捻出し、KDDIのお客さまセンターの品質改善につなげています。

<開催詳細>

日時:2025年4月4日(金)18:30~20:30
(18:15~受付開始)

場所:TMJ福岡第2センター* 6F 研修室
福岡市博多区上呉服町 10-10
呉服町ビジネスセンタービル

*TMJ博多呉服町センターに改称予定(4月1日付)

参加費:おひとり3,000円 (お弁当、飲み物付き)

定員:20名

定員に達した時点でお申し込みの受付を締め切ります

<ご参加にあたりお願い>

- ・ コールセンター、コンタクトセンターのセンター長、マネージャー、SV、リーダー、オペレーター、QA、トレーナーなど、どなたでも参加できます。ぜひ複数名(基本1社からは3名まで)でご参加ください。もちろん、お一人での参加も歓迎します。
- ・ 名刺をお持ちの方は、ぜひご持参ください
- ・ 参加費はお釣りのないようお願いします

<2024年3月 福岡開催時の模様>



<お申し込み>

以下サイトからお申し込みください

<https://www.omotenashi.org/mtg250404/>

<お問い合わせ先>

COC 理事 大西 omotenashi-mtg@omotenashi.org

