

HDIサポート専門職実態調査2026

HDI-Japan Special Information

2026年 4月

スマホで簡単サーベイ

HDIで米国中心に行っているサポート業界実態調査に合わせて、日本でも同様の調査項目について専門職の方々の調査を行い、その結果を参加協力いただいた方にフィードバックします。スマートフォンからも簡単に参加いただけます。世界の調査結果や前年の調査結果と比較し、ベンチマークおよび分析を実施し、HDIアカデミー(2026年10月22・23日 京王プラザホテル新宿にて開催予定)にて発表する予定です。

こちらのQRコードからご参加ください。



<https://www.hdi-japan.com/sl/survey>

調査項目29、約10分で、興味深い情報が・・・

調査期間: 2026年4月～8月

結果集計/分析: 2026年9月

結果発表: 2026年10月 HDIアカデミー2026/KCSアカデミー2026にて

調査協力者へのフィードバック: HDIアカデミー以降、一定期間ダウンロード可(参加協力者のみ)

調査協力者より抽選で5名様をHDIアカデミー2026の会場に無料ご招待！

最終集計、分析結果を発表するHDIアカデミー2026/KCSアカデミー2026に、調査協力者の中から5名様をご招待いたします(抽選結果は、当選者の方々へメールにてご連絡いたします)



調査項目例

- ◆ 提供しているサポートチャネルは？
- ◆ サポート対応でのAI活用状況は？
- ◆ 提供しているセルフヘルプは？
- ◆ チャットの平均応答速度
- ◆ ナレッジを利用して解決した割合
- ◆ あなたの年収は？

など全29質問

HDI Academy2026 KCS Academy2026

HDI-Japan 25th Anniversary

2026.10.22 THU・23 FRI

Trust in a Digital World: The New CX

～デジタル時代に信頼を築く新しいCX～

新宿京王プラザホテル 5階 コンコードボールルーム 他



HDI-Japan CEO 山下 辰巳
HDI発祥の地、米国コロラドにて

デジタル化とAI活用が加速する中、顧客サポートの役割は「問合せ対応」から「信頼を生み出すCXの中核」へと進化しています。

2026年HDI/KCSアカデミーでは、デジタル接点が主流となる時代において、顧客体験を最大化し企業ビジネスに貢献するにはどうしたらよいかをサポートサービスの視点から掘り下げます。

自動化・効率化と人による対応をどう設計すれば、顧客満足を超えた顧客体験と信頼につながるのか。最新テクノロジー、現場の実践事例、戦略的CX設計を通じて、これからのサポートが担う新しい価値と競争優位のつくり方を提示します。

HDI-Japanは今年で25周年を迎えます。
共に歩んできた皆さまへ、心から感謝いたします。