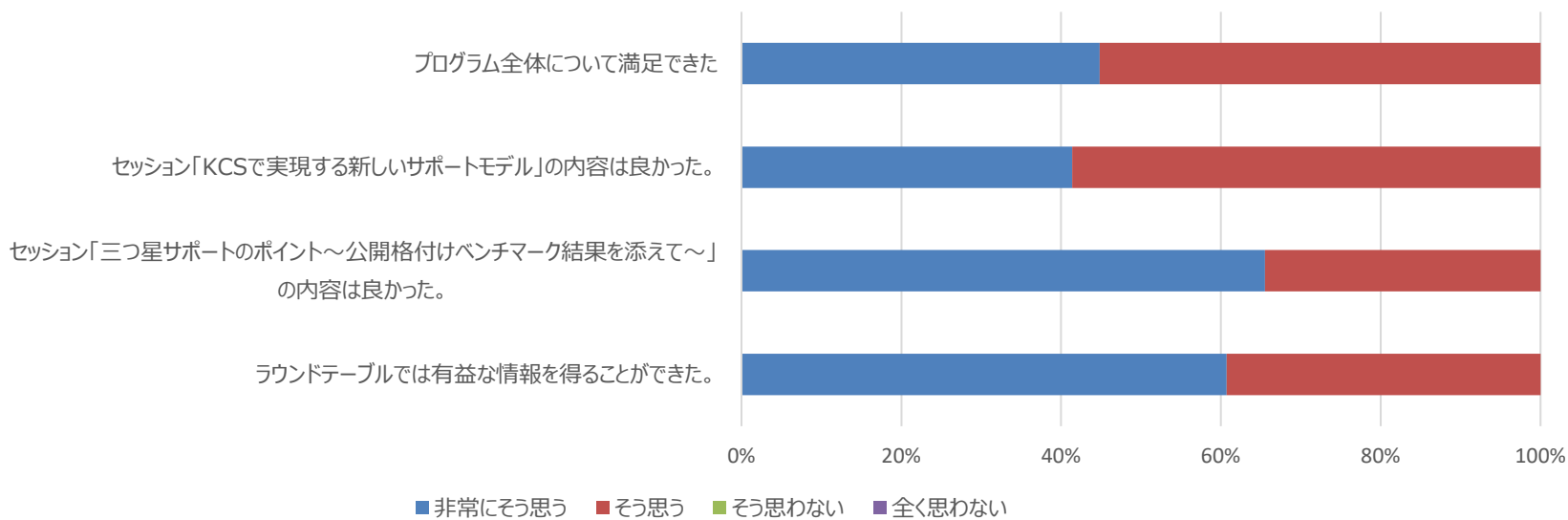


2024年1月福岡HDIネットワーキングフォーラム アンケート集計結果のご報告

アンケート各項目の数字評価



ご参加者様からいただいたコメントの一部を紹介いたします

… プログラム全体について …

「セッションやディスカッションにて他業種のコールセンターの実態や、カスタマーサポートの評価等を聞くことができ、普段社内ではできない貴重な経験ができた。」



… セッション「KCSで実現する新しいサポートモデル」…

「KCSの導入をすることで業務の効率は上がると感じた。」
「スピード感をもってナレッジに反映できるのは魅力的に感じた。」
「共感力を高めることの大切さがわかった」



… セッション「三つ星サポートのポイント～公開格付けベンチマーク結果を添えて～」…

「心理的ニーズを理解できるようになり、顧客に寄り添った対応を社内に定着させたいと感じた。」
「業務改善に活かせる情報が得られた。」

… ラウンドテーブルディスカッション …

「同じ悩みに対しての各社様の取り組みが興味深く、楽しく参加できた。」
(テーマ：格付け/顧客満足)
「自社コールセンターの課題をKCSをフレームワークとして適用した課題解決の方法等が聞いて参考になった。」
(テーマ：KCS/ナレッジ)
「各企業の取り組みを知る機会があり、自分でも試してみたいと感じた。」

アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
皆さまの貴重なご意見を今後の運営に反映して参りたいと考えております。

◆次回のHDIメンバーイベントは、下記開催予定です。

2月22日(木) 14:00～17:00 東京

4月18日(木) 14:00～17:00 東京

※スケジュールは都合により変更となる場合がございます。

