

2025年6月東京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

当日のプログラム

① メンバーセッション「KCSの美味しいとこ、美味しくないとこ」

スピーカー：GMOペイメントゲートウェイ株式会社 田中 弘道 氏

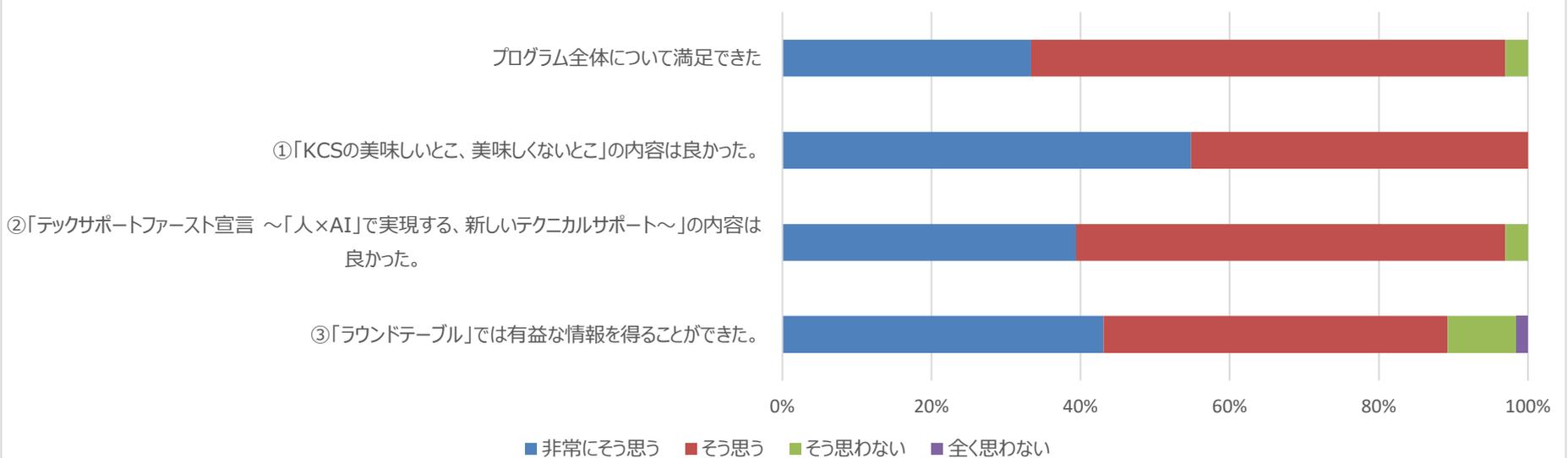
② パートナーセッション「テックサポートファースト宣言 ～「人×AI」で実現する、新しいテクニカルサポート～」

スピーカー：福井コンピュータスマート株式会社 三瀬 英之 氏、株式会社エーアイスクエア 金澤 光雄 氏

③ ラウンドテーブルディスカッション

テーマ：KCS/ナレッジ、AI活用、顧客体験、従業員体験、品質管理

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 >

「たくさんの企業様と接点を持って勉強になりました」
「参考になる取り組みや情報を得ることができた」
「他社の課題など知る機会も少ないのでいい機会になった」

< KCSの美味しいとこ、美味しくないとこ >

「センター改善の取り組みの経緯が知れてよかった」
「段階によって評価基準を変えていくことで、KCSを活かされている取り組みが参考になった」
「ナレッジの良いところ、悪いところについてよく教えていただきありがとうございました」

< テックサポートファースト宣言

～「人×AI」で実現する、新しいテクニカルサポート～ >

「人×AIの気になっていたことが分かったのでよかったです」
「エーアイスクエア様が考える未来のコンタクトセンターの姿に共感します」

< ラウンドテーブルディスカッション >

「KCSのどんなところでお悩みになるのかだったり、様々な情報を聞いて非常に有益でした」(テーマ:KCS/ナレッジ)
「品質管理担当者の取り組み、課題を知ることができた」(テーマ:品質管理)

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ネットワーキングフォーラムは、下記開催予定です。

7月 17日(木) 13:00～17:00 大阪

8月 21日(木) 14:00～17:00 横浜

※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。

メンバーの皆さまのご参加を心よりお待ちしております。

