

2026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

当日のプログラム

① HDIセッション「カスタマーサポートに求められる「XLA」と「AI」トレーニングの概要」

スピーカー：HDI-Japan 山田 祐嗣

② メンバーセッション「全社に根付け！お客様の立場から発想するCSのDNA」

スピーカー：楽天証券株式会社 青山 陽介 氏

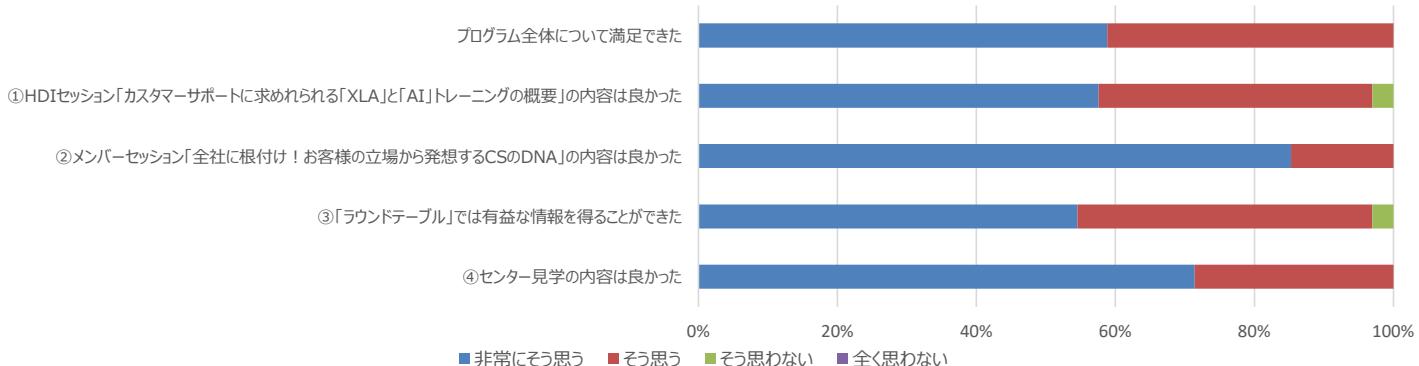
③ ラウンドテーブルディスカッション

テーマ：顧客体験、人材育成、AI活用

④ センター見学

楽天証券株式会社 様

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 >

「今までoviにいなかった視点でお話を伺えて良かった」

「クライアントやエンドユーザーの特性も違えば、業界も、扱うサービスも全く異なる中で、CXへの取り組みやAI活用のヒントを得ることができました」

< カスタマーサポートに求められる「XLA」と「AI」トレーニングの概要 >

「カスタマーサポートに求められるトレーニングについて、XLAやAIが必要不可欠であることを非常に分かりやすく説明いただき、非常に有益な時間でした」

「顧客体験とAIの未来をコンパクトに学べました」

< 全社に根付け！お客様の立場から発想するCSのDNA >

「顧客目線での発想が会社全体に浸透しつつある状況は刺激的でした」
「新卒、中途採用に関わらず、CS部を通して配属する企業方針は大変素敵だと感じました」

< ラウンドテーブルディスカッション >

「他社様も同じ課題を持ち、またAIサービスを用いた改善策を伺うことができ、今後のマネジメントに反映できる点が多くありました」(テーマ:人材育成)
「各社の工夫や考え方を勉強できました」(テーマ:顧客体験)
「各社様のAIのご活用状況を知ることができ、大変ためになりました」(テーマ:AI活用)

< センター見学 >

「スタッフが大切にされている様子が分かり、良い職場を感じた」
「センター業務運営を確認させていただき非常に有益でした」

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ネットワーキングフォーラムは、下記の開催を予定しております。

2月 19日(木) 14:00～17:00 東京

4月 21日(火) 14:00～17:00 神奈川

◆オンラインセミナーの開催も予定しております。

3月 12日(木) 9:00～10:00

※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。

