

2026年2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 メンバーワークショップ「ゲーミフィケーションで変わる対応品質向上の取り組み」

スピーカー：T K Cカスタマーサポートサービス株式会社 荻屋 裕美 氏

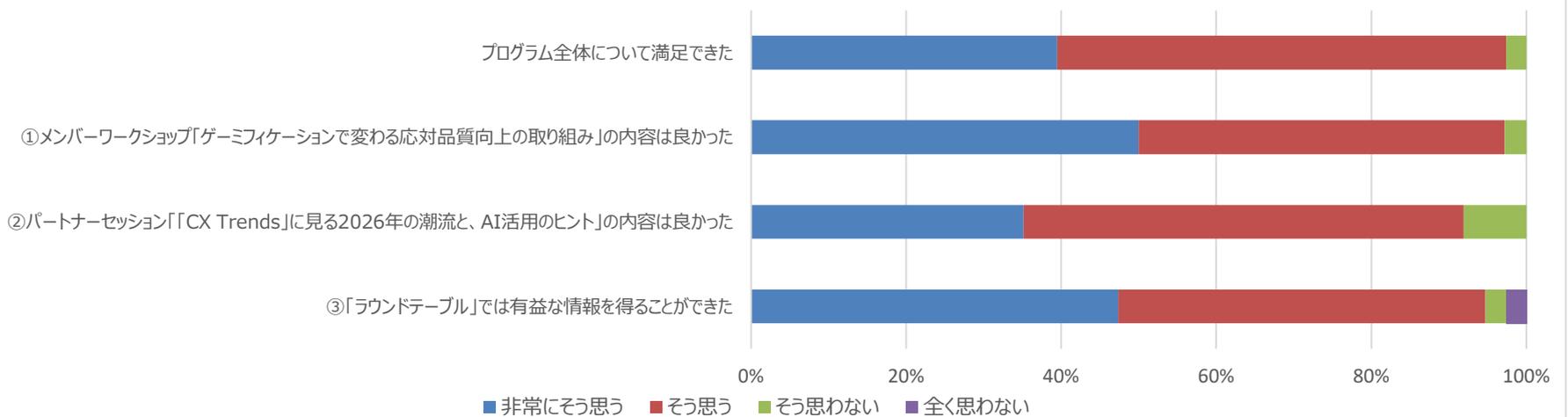
② パートナーセッション「CX Trends」に見る2026年の潮流と、AI活用のヒント」

スピーカー：株式会社Zendesk 鈴木 淳一 氏

③ ラウンドテーブルディスカッション

テーマ：AI活用、KCS/ナレッジ、セルフサービス、顧客体験、採用/定着、人材育成

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 >

「対応品質向上目指すにあたり、登壇の内容が面白く勉強になりました」
「他企業様の意見が聞けて参考になりました」
「色々ディスカッションする場があって良かった」
「テーブルディスカッションが長時間確保されていて良かった」

< ゲーミフィケーションで変わる対応品質向上の取り組み >

「一番良かった内容です。楽しんで参加でき、社員側だけではなくお客さま側の気持ちも「うまく言葉にだせないな」など感じることができました。当社でも取り入れたいと感じました」
「興味深い内容であり、今後の研修に使えるような手法であると感じた」
「実際にペアになってのワークもあり、自然と参加者の方とのコミュニケーションが取れて非常に良かった」

< 「CX Trends」に見る2026年の潮流と、AI活用のヒント >

「トレンド把握の重要性を改めて感じました」

< ラウンドテーブルディスカッション >

「色々な企業様とお話できて参考になった」(テーマ:採用/定着)
「実際の企業様の取り組みを聞いてよかった」(テーマ:セルフサービス)
「初参加で緊張していましたが、活発にお話できよかったです」(テーマ:人材育成)

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。

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。

