

2026年4月神奈川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

①HDIセッション「HDI格付けベンチマーク結果報告」 「自動車」「介護ホーム」「ECモール」「ネットワークカメラ」業界

スピーカー：HDI-Japan 山下 辰巳、田崎 雅美、田中 寛子

②HDIセッション「GENIAC-PRIZEに見る生成AI活用の現状」

スピーカー：HDI-Japan 山下辰巳

③パートナーセッション

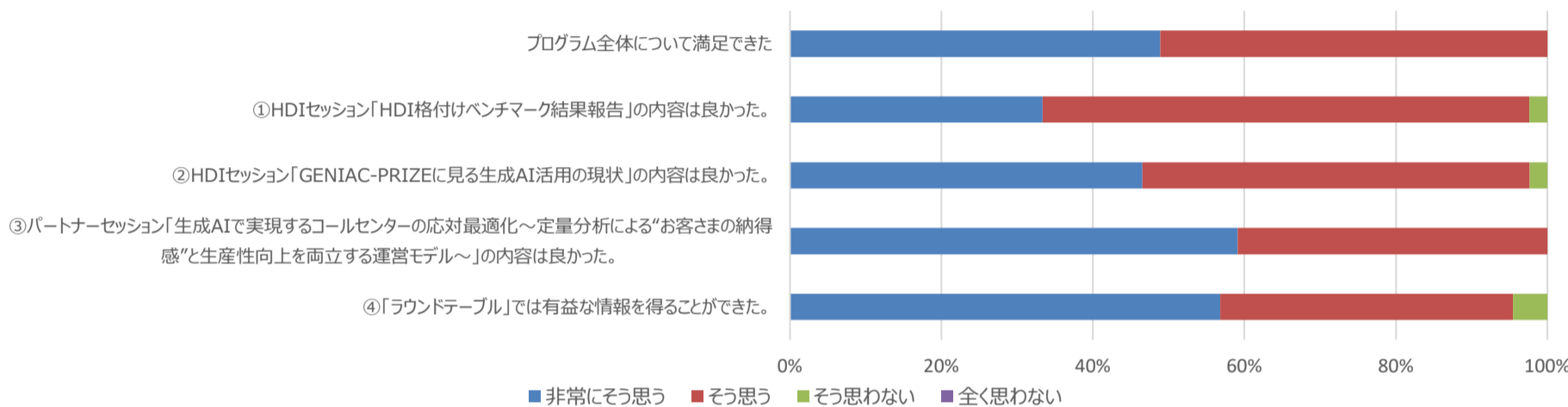
「生成AIで実現するコールセンターの対応最適化～定量分析による“お客さまの納得感”と生産性向上を両立する運営モデル～」

スピーカー：東北電力株式会社 熊谷 貴大 氏、株式会社エーアイスクエア 田中 直樹 氏

④ ラウンドテーブルディスカッション

テーマ：顧客体験、従業員体験、人材育成、AI活用、KCS/ナレッジ

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>

「他社さんの研修に対して様々な意見を伺えました。参考にし、自社でも取り入れたいと思います」
「様々な分野の方の考えにふれられた」
「他社の意見が聞けて、とてもよかった」

<HDIセッション「HDI格付けベンチマーク結果報告」>

「顧客満足度が明記されており、タメになりました」
「業界ごとに何が得意でなにが不得意なのか、それぞれの色を感じられたのは良かった」
「可視化されていてわかりやすかった」

<HDIセッション「GENIAC-PRIZEに見る生成AI活用の現状」>

「生成AIに関して同業他社の活用事例を聞いて良かった」
「どのような活用が行われるか、興味深かった」
「事例が興味深いです」

<パートナーセッション「生成AIで実現するコールセンターの対応最適化～定量分析による“お客さまの納得感”と生産性向上を両立する運営モデル～」>

「顧客体験と生産性と経営とがよい結果となっており、素晴らしい取り組みです」
「生成AIはトピックであり、とても参考になった」

<ラウンドテーブルディスカッション>

「今後の人材育成の進め方の参考になりました。生成AIも活用していければと思います」(テーマ:人材育成)
「ベンダーの視点、利用者の視点、共にディスカッションできたのが良かったです」(テーマ:AI活用)
「様々な業界についてのカスタマーサポートに関する興味深いお話を伺うことができ、とても有意義な時間でした」(テーマ:従業員体験)

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。

6月 11日(木) 13:00～ センター見学、14:00～17:00 ネットワーキングフォーラム@大阪

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。

