

2026年8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

①HDI格付けベンチマーク結果報告「クレジットカード」「テーマパーク」「銀行」「生命保険」業界

スピーカー：HDI-Japan 山下 辰巳、田崎 雅美、田中 寛子

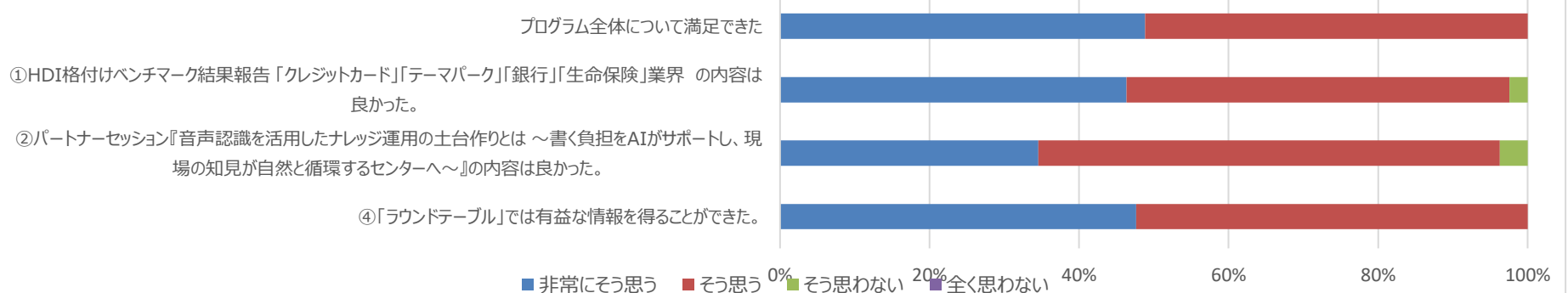
②パートナーセッション『音声認識を活用したナレッジ運用の土台作りとは ～書く負担をAIがサポートし、現場の知見が自然と循環するセンターへ～』

スピーカー：株式会社PKSHA Technology 増子 香音 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」「KCS/ナレッジ」「AI活用(CX)」「AI活用(EX)」「採用/定着」「プロフィットセンター」

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>

「様々な業界の方とお話する機会をいただき、大変有意義なお時間を過ごさせていただきました」

「今後の業務で参考になる情報を得ることができました」

「様々な意見が聞けたので勉強になりました」

<HDIセッション「HDI格付けベンチマーク結果報告」>

「実際のデータが見れて面白かったです」

「他業界の状況はとても勉強になりました」

「AIはどこも使っていますが、違う業界だと求められるものも違い、またスタンダードも違うところが垣間見えて興味深かったです」

「それぞれの業界が日々取り組んでいるお客さま対応がよく分かりました」

<パートナーセッション「音声認識を活用したナレッジ運用の土台作りとは ～書く負担をAIがサポートし、現場の知見が自然と循環するセンターへ～」>

「自社の取り組みの二歩先を進んでる感があり、時間があればもう少し詳細にお話をお聞きしたかった」

「課題解決のヒントになりました」

<ラウンドテーブルディスカッション>

「各社の取り組みやヒントをたくさんいただけた」(KCS/ナレッジ)

「アットホーム感があり闊達な意見がでていました」(採用/定着)

「先進的な取り組みの事例を知ることができたので参考になりました」(AI活用(EX))

「AIと人間の共創について深い意見交換ができました」(AI活用(CX))

「積極的に議論が交わされてよかった」(顧客体験)

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。

◆オンラインセミナーの開催をいたします。

9月 17日(木) 9:00～ Zoomウェビナー

◆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。

12月 11日(金) 14:00～ ネットワーキングフォーラム@東京

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。

