顧客体験管理（XLA）認定コース

企業視点の顧客満足度のみならず、顧客視点の顧客体験管理の重要性が求められています。このコースでは、顧客体験(CX: Customer Experience)について、多くの事例を基に理解を深めるとともに、顧客体験管理を通じて付加価値の高いビジネス貢献の方法を検討します。企業間の競争が激しくなる中で、単に製品やサービスの品質が良いだけでは顧客を維持することが難しくなっています。消費者は、選択肢が豊富で、同じような製品やサービスを他社でも簡単に手に入れることができるので、価格や品質だけでなく、顧客体験が重要な差別化要因となります。

コース内容

1章：顧客体験(CX: Customer Experience)

顧客体験(CX)とは、顧客体験(CX)とは、

スマホ購入ケーススタディ、シフトレフトから学ぶCX、

エクササイズ(体験の共有)

2章：顧客体験(CX)と従業員体験(EX)

従業員体験(EX)とは、従業員体験(EX)とは、

従業員体験(EX)と従業員満足度(ES)、

モチベーション：エクササイズ(モチベーションを上げるには)

3章：HDI格付けに見るCXの実際

HDI格付けに見るCXの実際、三つ星10のポイント、

ブランドプロミス、ディスカッション

4章：顧客体験(CX)管理の方法

CXをセルフサービスにするKCS：エクササイズ(ボディパーツ)、

CX/EX満足度調査の方法、エクササイズ(XI質問の作成)

NPSについて、CESについて

5章：XLA作成方法

SLAとXLA(KPIとXI)

体験管理(エクスペリエンス・マネジメント)

国際標準に見る顧客体験管理

XLAと複数のXI(ホテルの満足度調査)、エクササイズ

コース詳細

＼ 2025年8月19日(火)～20日(水)開催 ／

時　間：9:30～17:00

場　所：HDI新百合ヶ丘オフィス内(予定)

受講料：191,400円(税込)

※1回分の認定試験受験料含む

HDIメンバー割引有

トレーニングの詳細はこちらをご覧ください。

サポートセンターのAI活用（AISO）国際認定コース

AIと自動化を活用してサポートセンターの効率性と有効性を高める動きが加速しています。このコースでは、AIと自動化の基本的な考え方、サービスレベルとの整合性、予算化の方法、適切な設計方法、組織変革の測定方法、およびサポートセンターの将来動向について学びます。

コース内容

1章：サポートセンターのAIの現状

産業革命の歴史、AIの歴史 、AIの現状、AIの定義、
サポートの簡素化、AIへの対応、
AI導入成功のための5つのステップ、戦略策定

2章：エコシステムの設計

基本設計、測定基準の定義、ジャーニーマッピング、
エコシステムの整備、POC対MVP

3章：スモールスタートによる展開

リリース、スモールスタートの定義、チェンジマネジメント、
主要測定指標(KPI)、AI変革

4章：AIモデルと実践の最適化

最適化の指針、AIモデルの改善

コース詳細

＼ 2025年9月16日(火)～17日(水)開催 ／

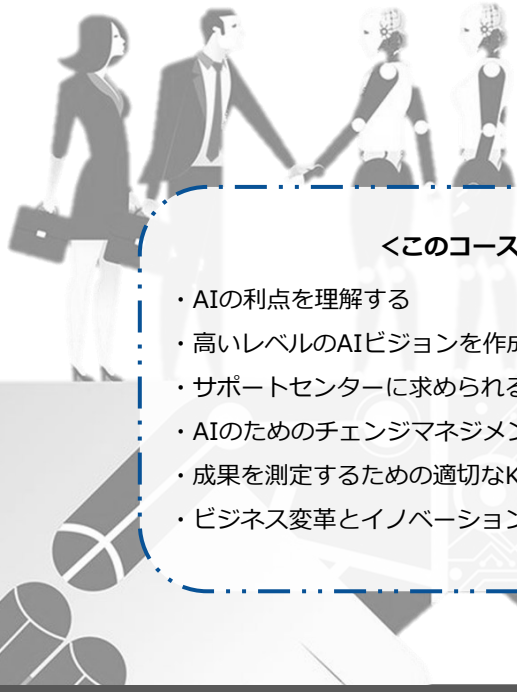
時　間：9:30～17:30

場　所：HDI新百合ヶ丘オフィス内(予定)

受講料：191,400円(税込)

※1回分の認定試験受験料含む
HDIメンバー割引有

トレーニングの詳細はこちらをご覧ください。



<このコースで学べること>

- AIの利点を理解する
- 高いレベルのAIビジョンを作成する
- サポートセンターに求められるデータ基盤
- AIのためのチェンジマネジメント
- 成果を測定するための適切なKPIの選択方法
- ビジネス変革とイノベーションを通じてAIの成果を確認する方法