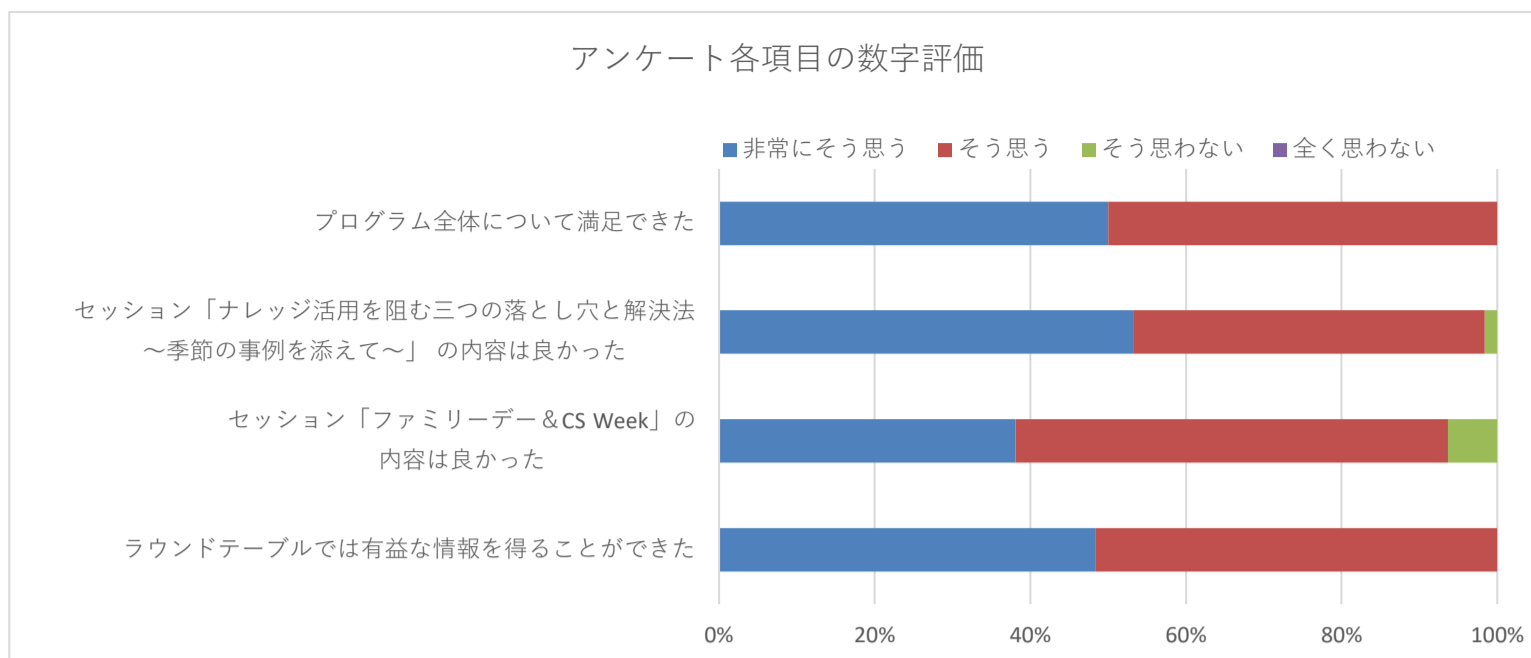


## 2018年6月東京HDIメンバーネットワーキングフォーラム アンケート集計結果のご報告



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

- ・異業種の方と情報を共有することができ参考になった。
- ・現在検討しているCSウィークやAIについてお聞きすることができて、参考になりました。
- ・いろいろなイベントや研修をやりつつ、2ヶ月に一度のフォーラムは大変かと思いますが、いつも勉強させていただいて、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。

### セッション「ナレッジ活用を阻む三つの落とし穴と解決法～季節の事例を添えて～」について

- ・社内FAQの課題や改善のヒントを得られたように感じました。
- ・検証方法、落とし穴は大変参考になりました。
- ・我々の取り組みの方向性も間違っていなかったかなと、自信につながりました。

### セッション「ファミリーデー&CS Week」について

- ・参考になりました！アイデアも活用したい
- ・具体的な検討経緯や様子が画像で紹介されて参考になりました。
- ・イベントにより、モチベーションを高めることの重要性和、その仕組みづくりの苦労話しが参考になりました

### ラウンドテーブルについて

- ・当社にないものをたくさん知り有益だった。
- ・同業で同じ悩みを抱える方達とのディスカッションは非常に有意義でした。
- ・当社より先行している事例なども聞いて大変参考になりました。また、参加しやすい雰囲気と感じました。
- ・普段のトレーニングについて、振り返るよい機会となりました。ありがとうございました！

### 今後参加してみたい講演テーマ

AIの活用例/システム、ツールの動向/定着率改善/マルチチャネルの事例、ECサイトの運用事例、アウトバウンドセンターの事例、大規模センターのwfm成功事例など

### 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

AIの導入/業務プロセスや案内内容などのルールを徹底させるための方法を知りたいです。/改善活動、小規模センター運用、センター構築

### 全体の進行や運営方法について

- ・有意義な時間でした。有難うございます。
- ・久しぶりに参加させていただきましたが、とても有意義な時間でした。明日からも業務にまい進したいと思います。

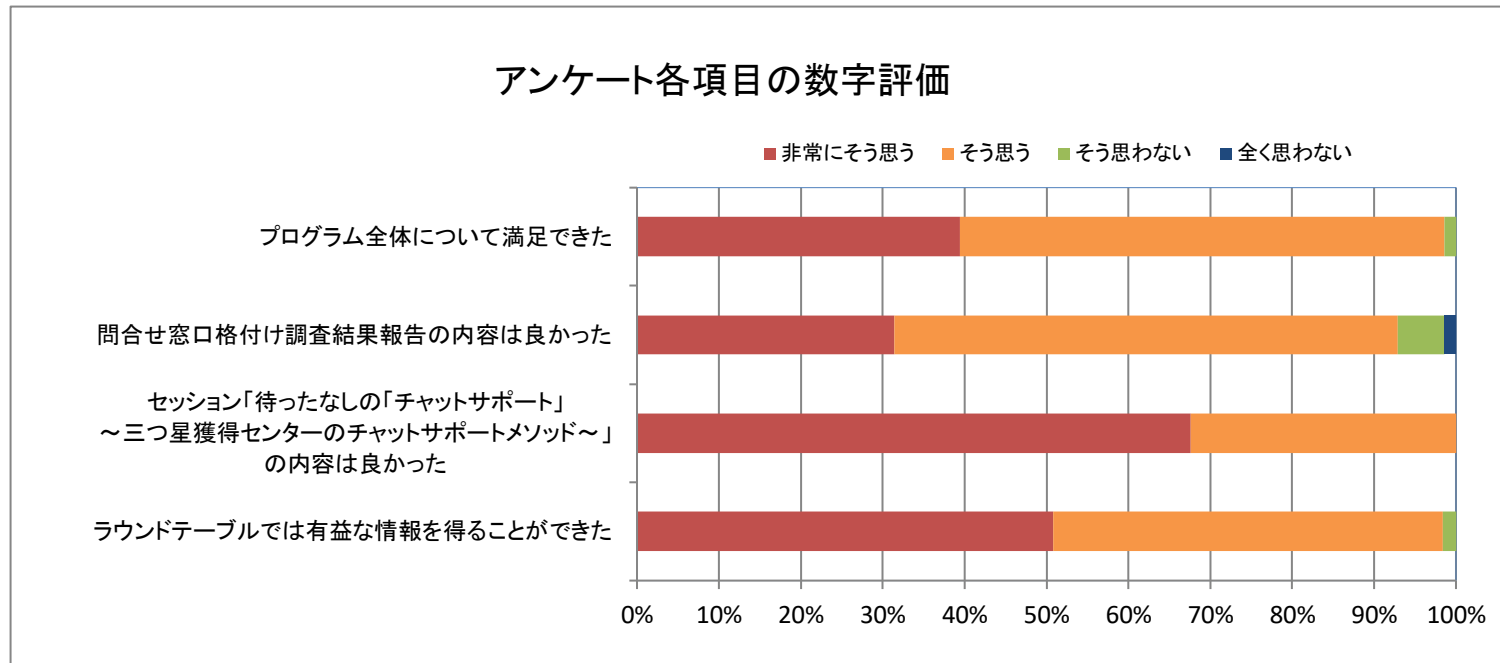
アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。  
皆さまの貴重なご意見を今後の運営に反映して参りたいと考えております。

◆次回のHDIメンバーイベントは、下記開催予定です。

大阪開催: 2018年7月19日(木) 14:00 ~ 17:00  
東京開催: 2018年8月28日(火) 14:00 ~ 17:00  
東京開催: 2018年12月12日(水) 14:00 ~ 17:00



## 2018年4月東京HDIメンバー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



### 《コメントの一部をご紹介します》

#### ● プログラム全体について

- ・初めての場でしたが、皆さん問題意識が高く刺激を受けました
- ・様々な意見、考え方に触れることができ大変参考になりました
- ・どのセッションからも良い情報を収穫でき、今後部下を幅広く参加させていただきたいです

#### ● 「問合せ窓口格付け調査結果報告」について

- ・顧客のニーズは日々変化するなかでそれに沿ったセンター運営・WEBの改善を行う重要性を再認識いたしました
- ・良い点、悪い点が明確でためになった
- ・格付け調査がどのように行われているかの話が随所にあつてとても参考になりました
- ・改めて気付かされる項目もあり、今後のセンター品質改善に活かせる内容だった気がします

#### ● セッション「待たなしの「チャットサポート」～三つ星獲得センターのチャットサポートメソッド～」について

- ・聞いたかった内容だったので非常に良かったです 導入してからの拡大なども非常に参考になりました
- ・AIの活用、チャット・LINEの導入について具体例が聞けて参考になった
- ・チャットボットについて非常にわかりやすく導入の話聞いた 当社でもAIを活用検討している為、参考にさせていただきます
- ・チャットサポート実現までのプロセスが聞けて参考になった

#### ● ラウンドテーブルについて

- ・他業界の考え方、方法論を聞くことができ有意義でした
- ・オペレータ、SV、システム、管理職の方、それぞれの視点で意見を聞くことができた
- ・和やかな雰囲気での意見交換ができた
- ・他社の取組み工夫していることが分かりました

#### ● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

- ・モチベーション
- ・AIとナレッジ
- ・メール対応品質

#### ● 今後聞いてみたい講演テーマ

- ・チャットKPI
- ・クレーム対応について
- ・ナレッジマネジメント導入事例と運用事例
- ・オペレータの回答支援ツールについて

● 全体の進行や運営方法について

- ・ ラウンドテーブルの時間がもっと欲しい

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メンバーイベントは、下記開催予定です。

東京開催：2018年6月27日(水) 14:00～17:00

大阪開催：2018年7月19日(木) 14:00～17:00

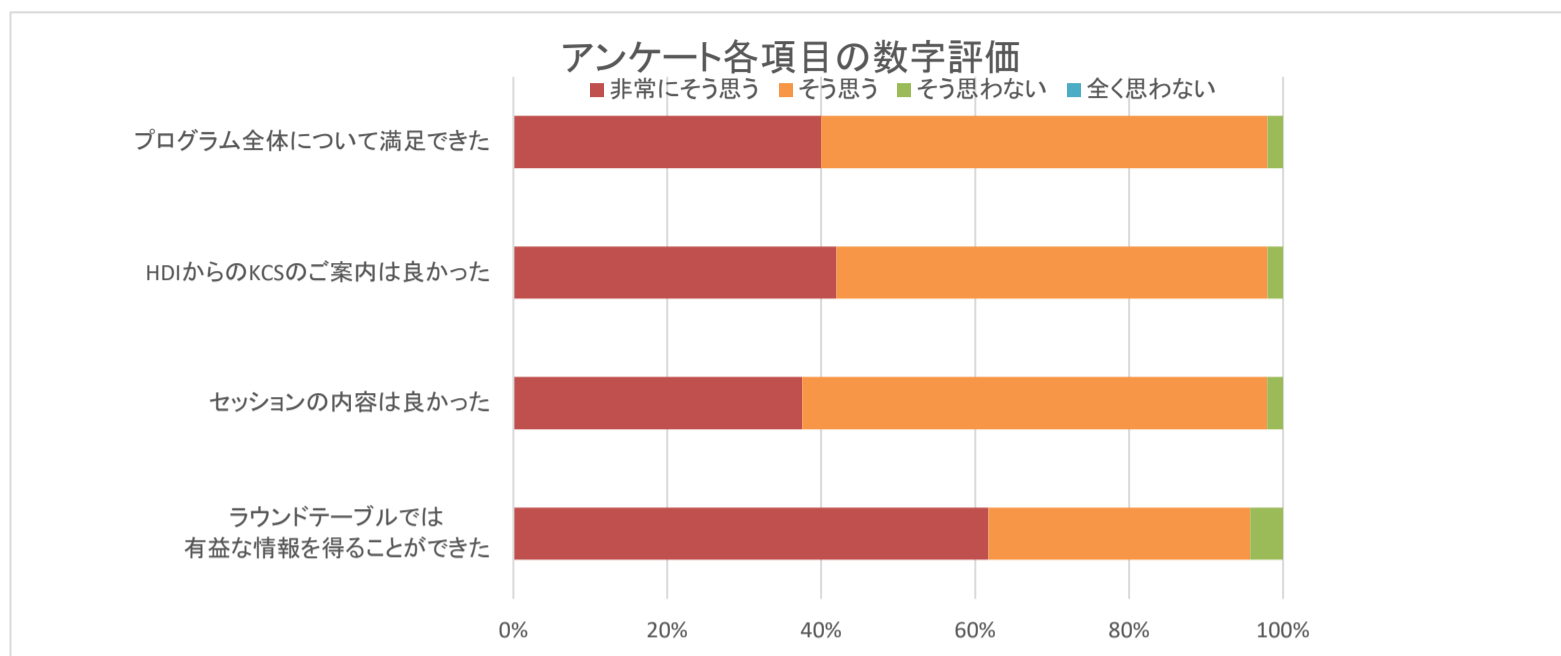
東京開催：2018年8月28日(火) 14:00～17:00



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。

## ■2018年2月東京HDIメンバー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

アンケート各項目の数字評価をグラフにしました。(4:非常にそう思う 3:そう思う 2:そう思わない 1:全く思わない)



### 《コメントの一部をご紹介します》

#### ● プログラム全体について

- ・ 他社の運営側の努力や試みを知る機会があつて満足でした□
- ・ ラウンドテーブルは満足できました。できれば他のテーマにも参加したかったです□
- ・ KCSについて考え方を聞け、また活用方法を検討できる良い機会になった□
- ・ 各プログラムの時間配分も良かったと思いました□

#### ● HDIからのKCSのご案内について

- ・ KCSの方法論について、AI活用やTCの支援・お客様サポートの面で活用
- ・ KCSの考え方を改めて整理できて有意義だった
- ・ 今まで、あまり深く考えたことが無かったのでとても新鮮で参考になりました
- ・ 重要性はわかった 導入するための準備についてもっと知りたい

#### ● セッション「チャットボット導入前の基礎作り-効果的なチャット運用のためのKCS活用のススメ-」について

- ・ チャットボットへの活用方法を細かい点での苦労話が聞けてとても参考になった
- ・ プレゼンがとても聞きやすく興味深かったです
- ・ AIにはKCSが重要であることが良くわかりました
- ・ 未導入のチャットボットやKCS導入のヒントが得られた

#### ● ラウンドテーブルについて

- ・ 他社の運営側の努力や試みを知る機会があつて満足でした
- ・ SVの育成で悩んでいたのが非常に有益な情報を得ることができた
- ・ 皆さまの悩み、取り組んでいる事項を共有でき今後の業務に活かしたい このような場は参考になるし、ありがたい
- ・ 他社の方のモチベーション向上につながる様々な取り組みを伺うことができとても参考になりました

#### ● 今後聞いてみたい講演テーマ

顧客満足、KCSの具体事例、コーチング、業務の標準化、AIとKCSのツール紹介など

#### ● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

チームワーク、KCS、モチベーション、顧客満足、チャット対応、AI など

#### ● 全体の進行や運営方法について

- ・ 旬なテーマまさに今話題と感じているモチベーションの情報大変参考になりました

- ・ はじめての参加でしたが、色々な意見が出たので参考にしたいと思います

アンケートにご協力いただき誠にありがとうございます。  
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。

◆直近のHDIメンバーイベントは、下記開催予定です。

東京:4月25日(水) 14:00~17:00

東京:6月27日(水) 14:00~17:00

東京:8月28日(火) 14:00~17:00

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。

