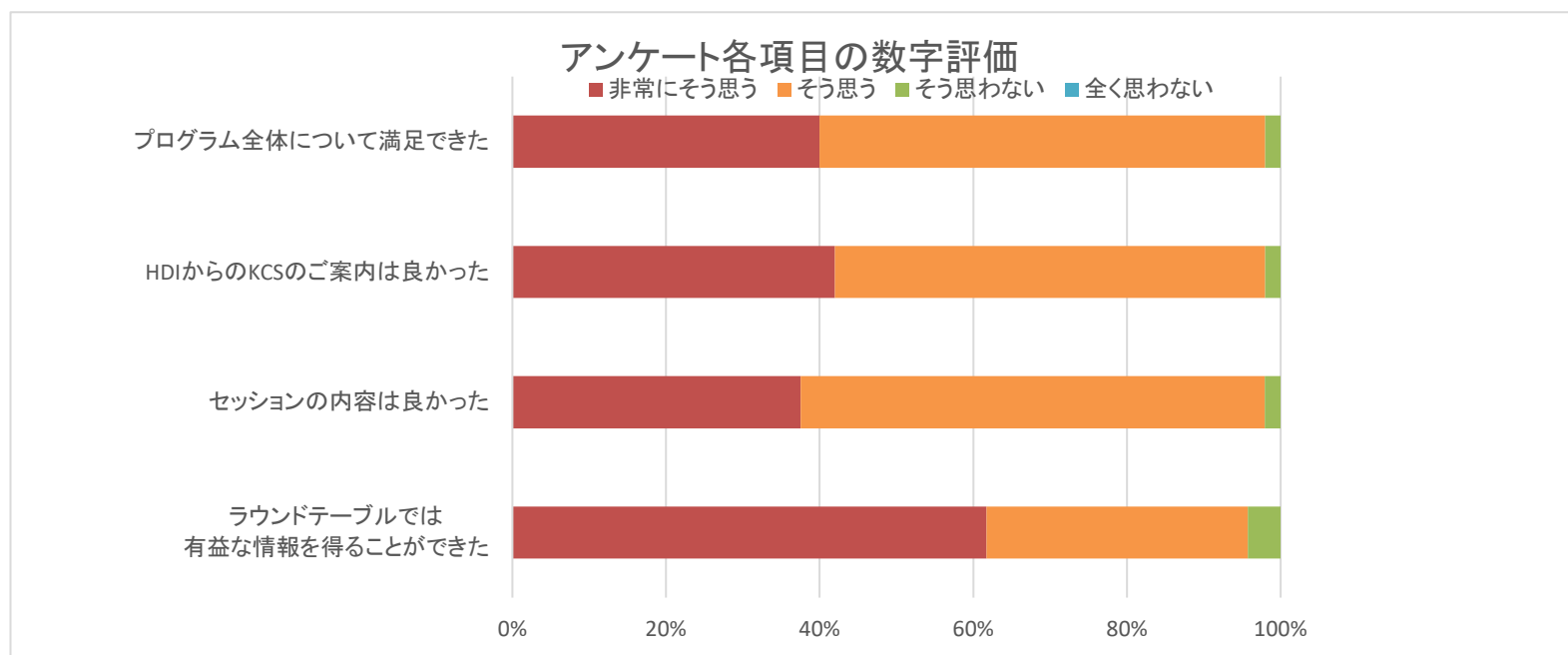


■2018年2月東京HDIメンバーネットワーキングフォーラム アンケート集計結果のご報告

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って満足でした□
- ・ 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って満足でした
- ・ 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

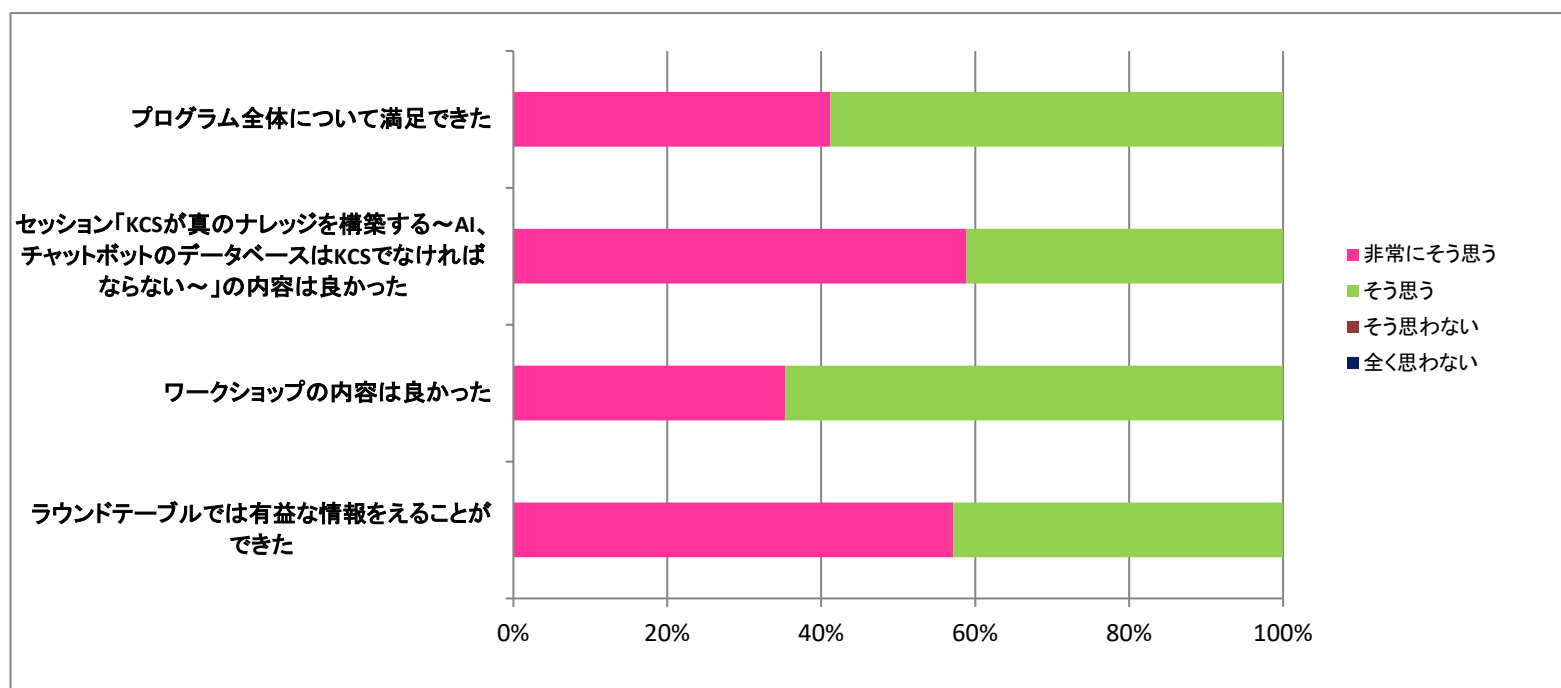
東京:8月28日(火) 14:00～17:00

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。



■2018年2月福岡HDIメンバー勉強会 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

- ・ 専門的知見と社交の両方の面で参加した意義があったと感じました。
- ・ 時間配分、コンテンツのバランスが良い。
- ・ ナレッジだけでなく多くの事が学べた。参加させていただきありがとうございました。□

● セッション「KCSが真のナレッジを構築する～AI、チャットボットのデータベースはKCSでなければならない～」について

- ・ わかりやすく、当社に持ち帰れるよい情報でした。KCSのトレーニングを受けたいと思いました。
- ・ つまづいた事例を紹介していただき、それに対して施策内容がとても参考になりました。
- ・ KCSの考え方に対して以前からそうあるべきと考えはあったが、実際に参加してより考え方が強くなった。
- ・ 自社の運用とは真逆であり、効果の面を見ても是非取り入れたいと思いました。

● ワークショップについて

- ・ KCSを知るよいワークでした。
- ・ 体感できるワークは学びが多かったです。色々な意見が出て勉強になりました。
- ・ 身近な話題で明日から取り組めそうです。
- ・ 1人でのナレッジの限界を実感できた。

● ラウンドテーブルについて

- ・ 各センターで同じ意見や違う意見色々な解決へのアプローチが参考になった。
- ・ 他会社の方の意見を聞くことができ良かったと思います。
- ・ ユーザーの皆さんもナレッジに困っていることがわかった。ベンダーとして提案にもつなげたい。
- ・ 色々なアイデアを聞いて参考になった。

● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

- ・ 業務効率化□
- ・ 品質管理
- ・ 人材育成、ES向上

● 今後聞いてみたい講演テーマ

- ・ 対応品質、HDI三つ星獲得についての内容
- ・ KCSの事例□
- ・ チャット、LINEなどの満足度向上□

・ナレッジとKCSについてより深く

● 全体の進行や運営方法について

- ・ 様々な企業の方の話を聞くことができ、引き出しが増えました。
- ・ 時間の割には内容が充実していて良い勉強会でした。

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。

◆ 次回のHDIメンバーイベントは、下記開催予定です。

福岡開催：2018年2月 8日(木) 14:00 ～ 17:00

東京開催：2018年2月21日(水) 15:00 ～ 18:00

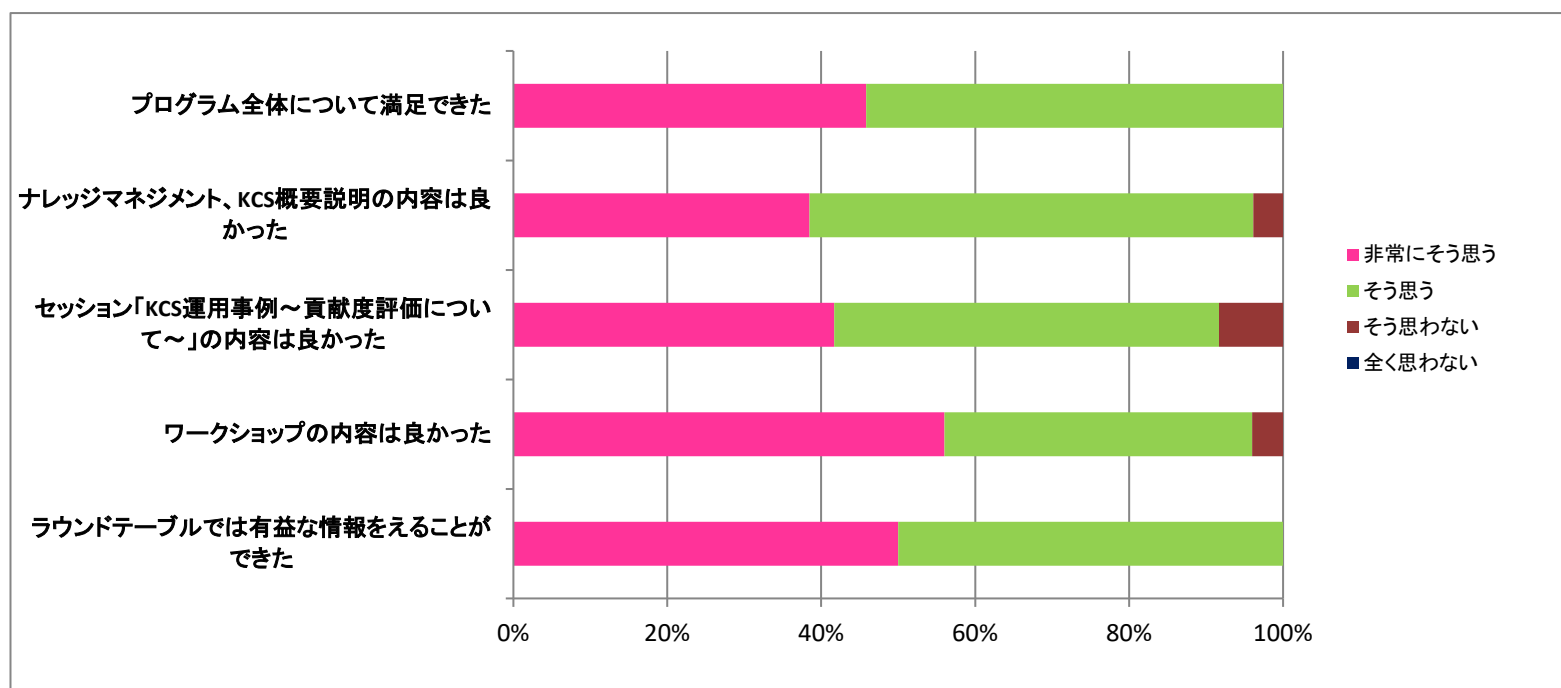
東京開催：2018年4月25日(水) 14:00 ～ 17:00



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1月大阪HDIメンバー勉強会 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

- ・ ナレッジに特化した回という立て付けがとても良かったです。
- ・ テンポよく興味深い講義が進みました。参加型のプログラムがあり楽しかった。
- ・ 多くの事が学べました。またKCSの事、他社の取り組みなど知ることができとても良かったです。

● ナレッジマネジメント、KCS概要説明について

- ・ 説明が丁寧ではじめて聞いたKCSという言葉が理解が出来た。
- ・ ナレッジの定義とナレッジの基本的な説明がわかりやすかったです。
- ・ 当社もAI活用によるナレッジ強化に取り組んでいます。システムを利用するOPの対応品質のマネジメントに強化しなくてはと改めて感じました。

● セッション「KCS運用事例～貢献度評価について～」について

- ・ 数値での結果まで教えていただくことができ参考になりました。自社のナレッジを頭に置きながらお話をお聞きしておりました。
- ・ つまづいた事例を紹介していただき、それに対して施策内容がとても参考になりました。
- ・ NG事例から始まって丁寧に取り組みをお話いただき大変有益でした。ありがとうございました。
- ・ OPがナレッジを作ることは発想がなく新鮮でした。

● ワークショップについて

- ・ 簡単なワークショップであったが得るものが大きかった。人が沢山いたとしても目的が合致していれば最終的にカタチになることで学んだ。
- ・ 体感できるワークは学びが多かったです。色々な意見が出て勉強になりました。
- ・ 単純なことでも(だからこそ?)楽しんで納得できた。
- ・ プロセスの改善を体感することが出来て良かった。

● ラウンドテーブルについて

- ・ 情報を得ることもそうですが、お話を聞きながら今迄にない観点で自分の(会社)チームワークの問題を考えることができました。
- ・ 非常に得るものがありました。
- ・ 皆様の好取組や課題点を聞くことができてとても参考になった。悩みはどこも同じだなあと思った。
- ・ 様々な業種の様々な考えを話し合うことが出来て自分にとっては大変有意義な時間だったと思います。

● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

- ・ 活気のある職場づくり
- ・ コーチング
- ・ 講師のあるべき姿

● 今後聞いてみたい講演テーマ

- ・ AI導入前後のKPI比較(実例)
- ・ 顧客満足度調査
- ・ RPA導入について
- ・ チームビルディング
- ・ 研修方法

● 全体の進行や運営方法について

- ・ 様々な企業の方の話を聞くことができ、引き出しが増えました。
- ・ 時間の割には内容が充実していて良い勉強会でした。

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。

◆次回のHDIメンバーイベントは、下記開催予定です。

福岡開催: 2018年2月 8日(木) 14:00 ~ 17:00

東京開催: 2018年2月21日(水) 15:00 ~ 18:00

東京開催: 2018年4月25日(水) 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。