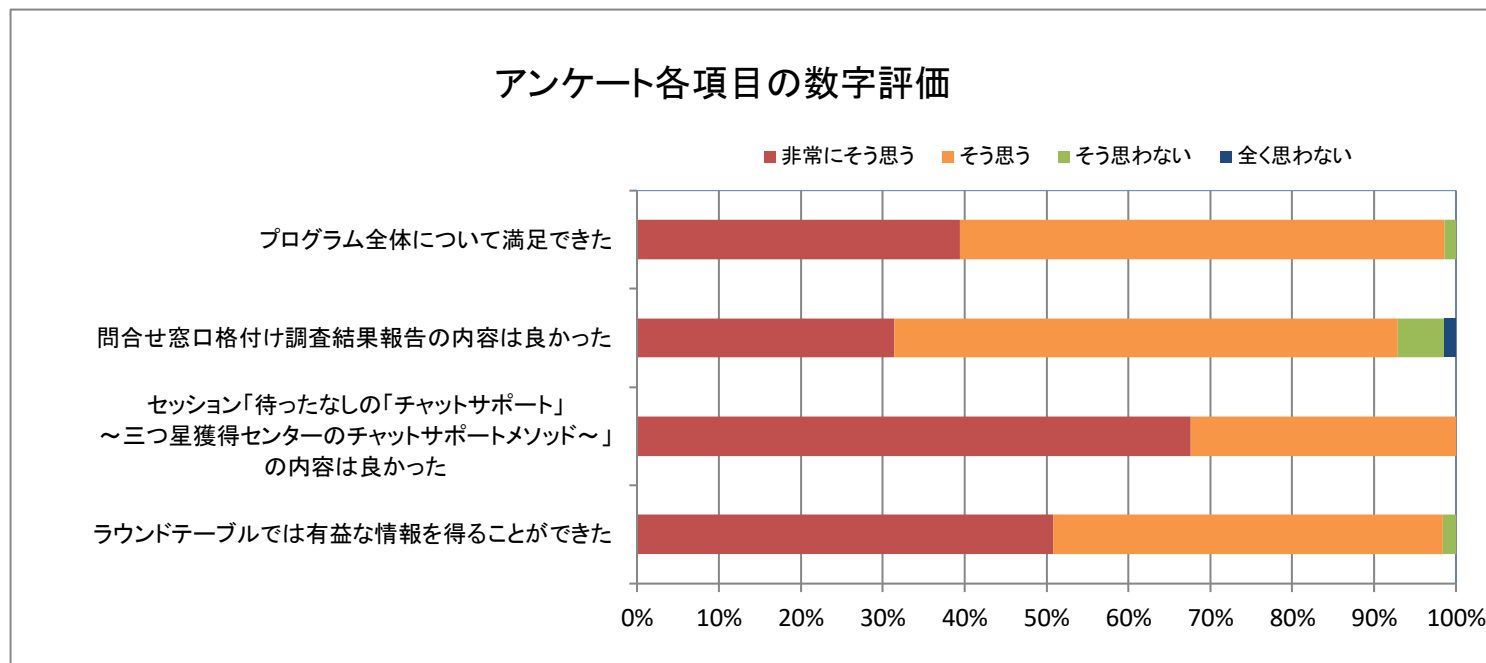


2018年4月東京HDIメンバーネットワーキングフォーラム アンケート集計結果のご報告



《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を開けた 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

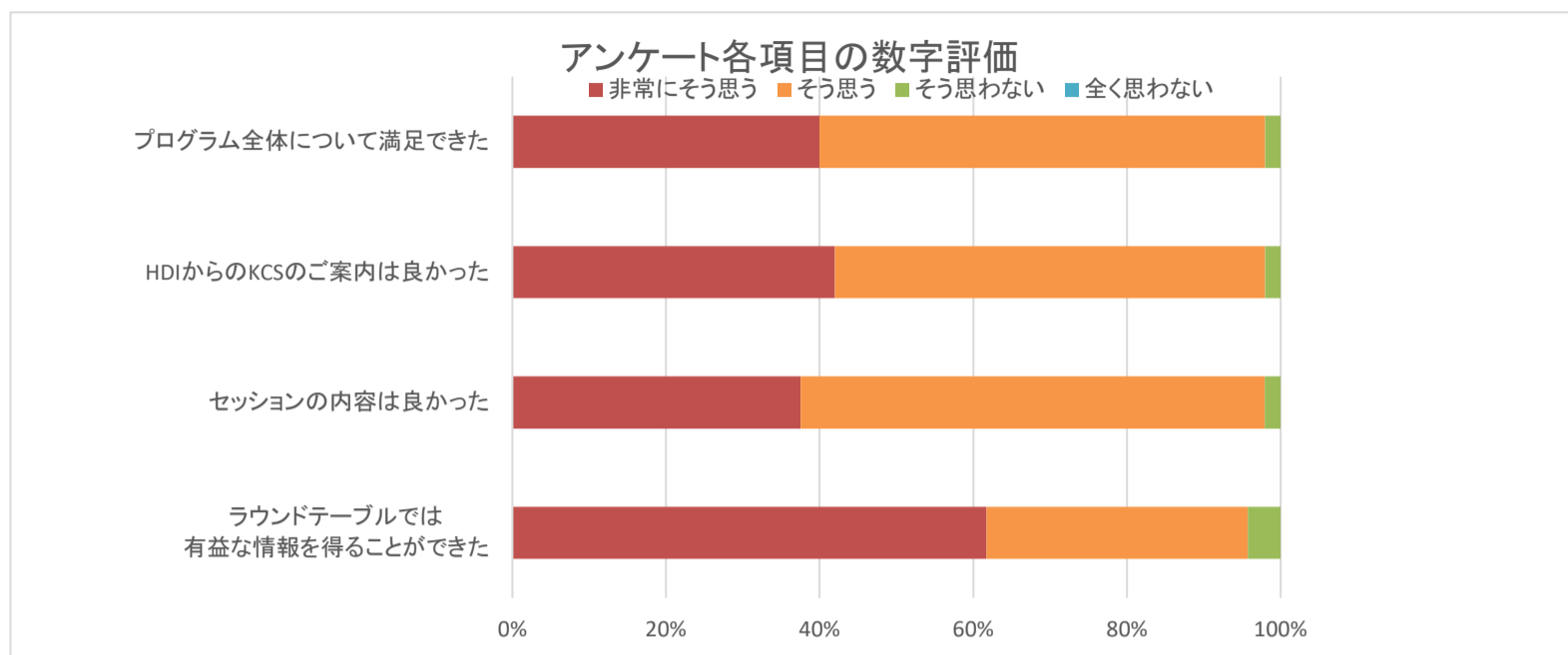
東京開催：2018年8月28日(火) 14:00～17:00



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

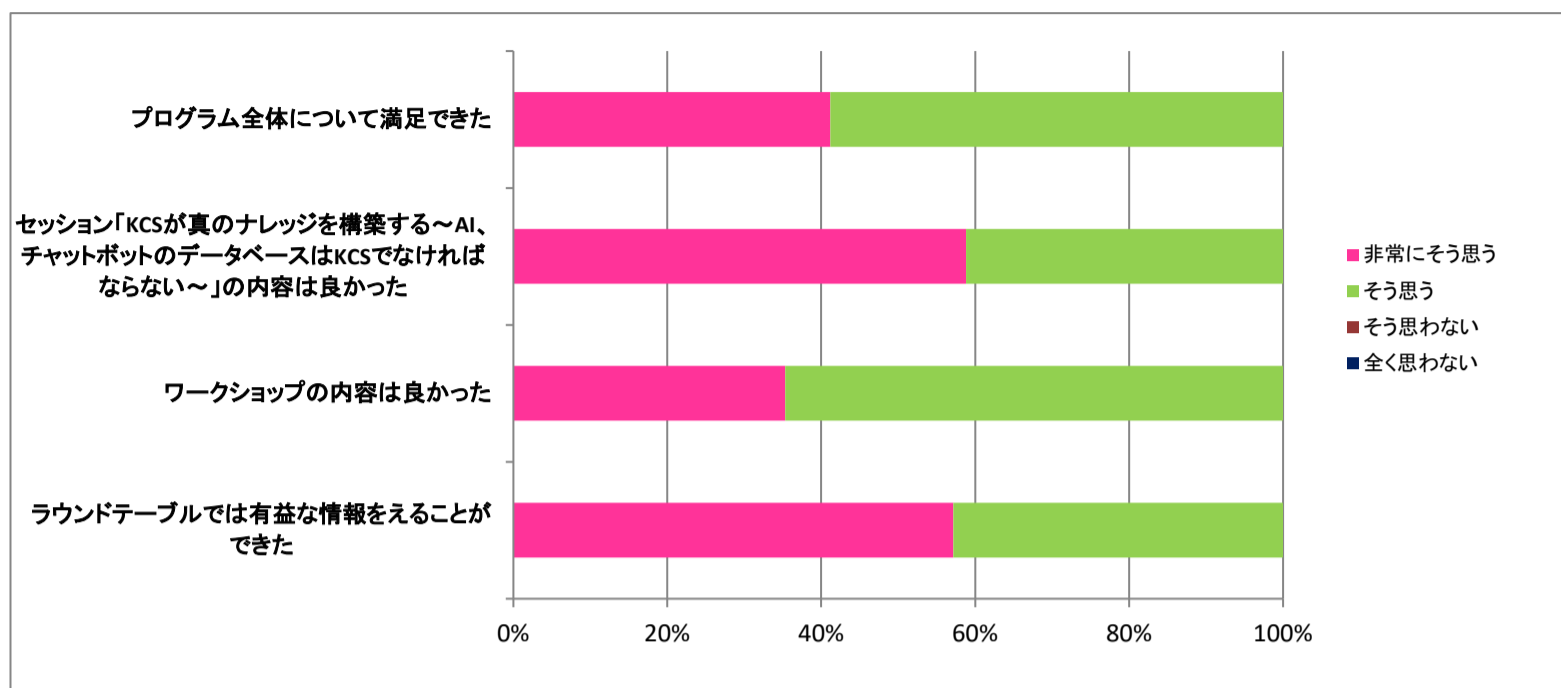
東京:8月28日(火) 14:00~17:00

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。



■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。