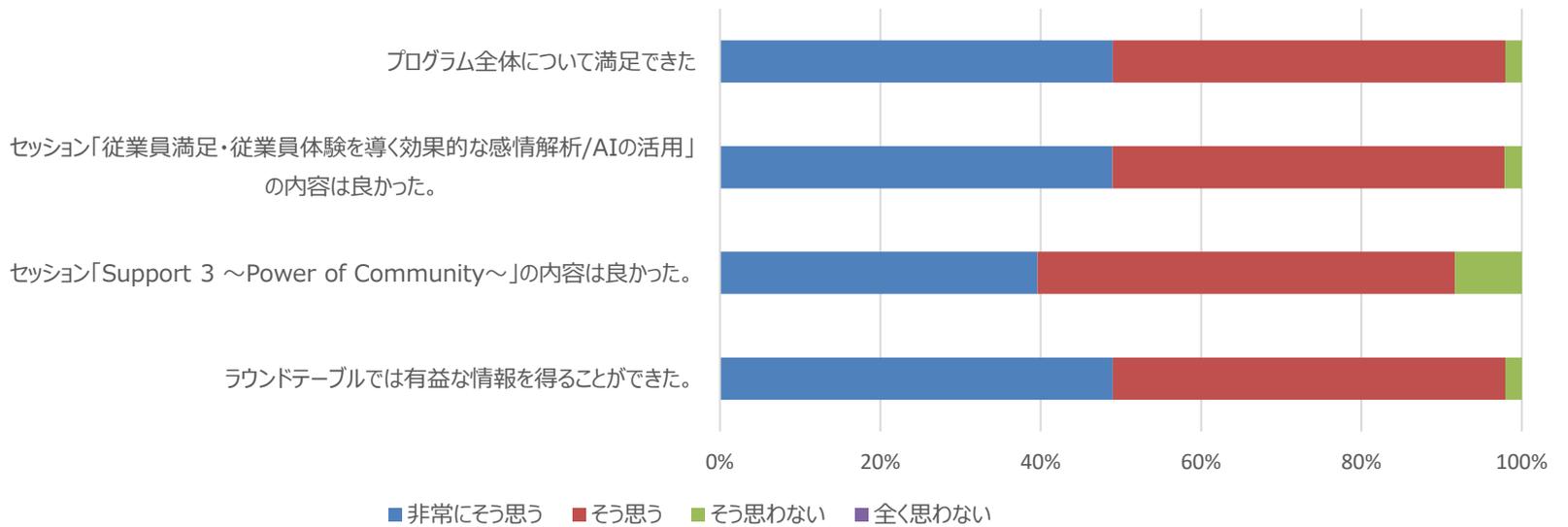


2023年2月東京HDIネットワーキングフォーラム アンケート集計結果のご報告

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

- ・ディスカッションでも各社、センター様の課題と抱えられている点や取り組みをお聞きできてよかった。
- ・セッションではお客様満足の観点からハッとさせられる事例をご共有いただき、非常に有意義な時間だった。

セッション「従業員満足・従業員体験を導く効果的な感情解析/AIの活用」の内容は良かった。

- ・感情分析から意外なところに改善ポイントがあると気付かされ、興味を持てたので活用できないか考えたい。
- ・実際の社内評価と顧客満足度で評価に差があるなど顧客へ感情解析を使用して判明できるという点が興味深かった。

セッション「Support 3 ～Power of Community～」の内容は良かった。

- ・ユーザコミュニティと企業のサポートの融合の流れが非常に興味を持った。
- ・デジタルプラットフォーム上のコミュニティ、ユーザー同士の交流、そこで発生するフィーなど、膨らむ可能性について知る事ができ興味深かった。
- ・Support 3.0という思想に共感できた。どのような企業が適するののかもっとお伺いしたい。

今後聞いてみたい講演のテーマ・ご希望のイベント企画

ES向上／チャット品質／社内研修／モニタリング評価／DXとウェルビーイング/五つ星認証の取り組み など

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。

2023年4月19日(水) 14:00～17:00 神奈川

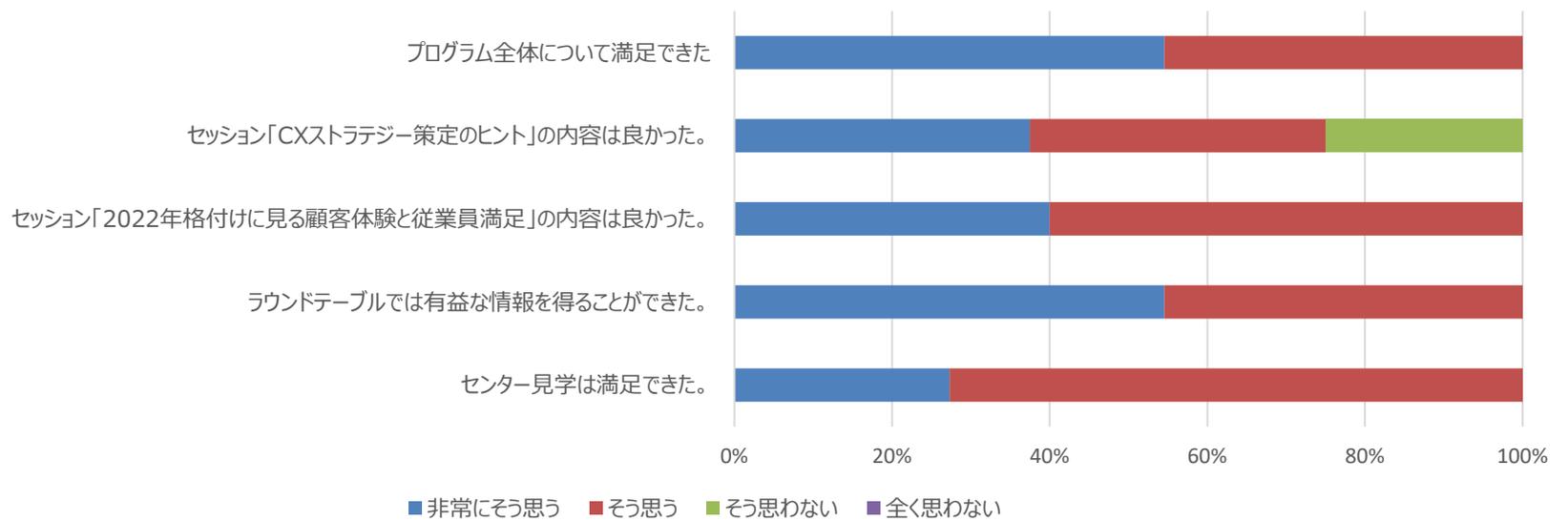
※スケジュールは都合により変更となる場合がございます。

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。



2023年2月大阪HDIネットワークングフォーラム 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



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

- ・他社の方とお話する機会が稀である為、他者の担当者の方が対面している悩み、課題等を共有することが可能な時間だったので非常に満足。
- ・もう少しラウンドテーブルの時間を増やして欲しい。

セッション「CXストラテジー策定のヒント」の内容は良かった。

- ・「他社他業界がチャットボット等チャネルを増やしてるから自社も取り入れる。はたしてそれがすべてお客さまが求めていることなのか」という言葉が印象的だった。もっと詳しく聴きたかった。

セッション「2022年格付けに見る顧客体験と従業員満足」の内容は良かった。

- ・サービスデスクをメインとした業務に従事している身となるので、推移から今後のサービスデスクの役割、テクニカルにクリエイティブな思考が必要となることを再認識することができた。
- ・情報を得られるツールが増える中で、人の応対に求められるレベルが上がっていくのは、私も危機感を感じている。大変ためになった。

今後聞いてみたい講演のテーマ・ご希望のイベント企画

KCS運営の実際、導入前後の変化／派遣社員のスキル向上施策／雇用延長関連／各業界のリスクマネジメント など

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。

2023年 4月19日(水) 14:00～17:00 神奈川

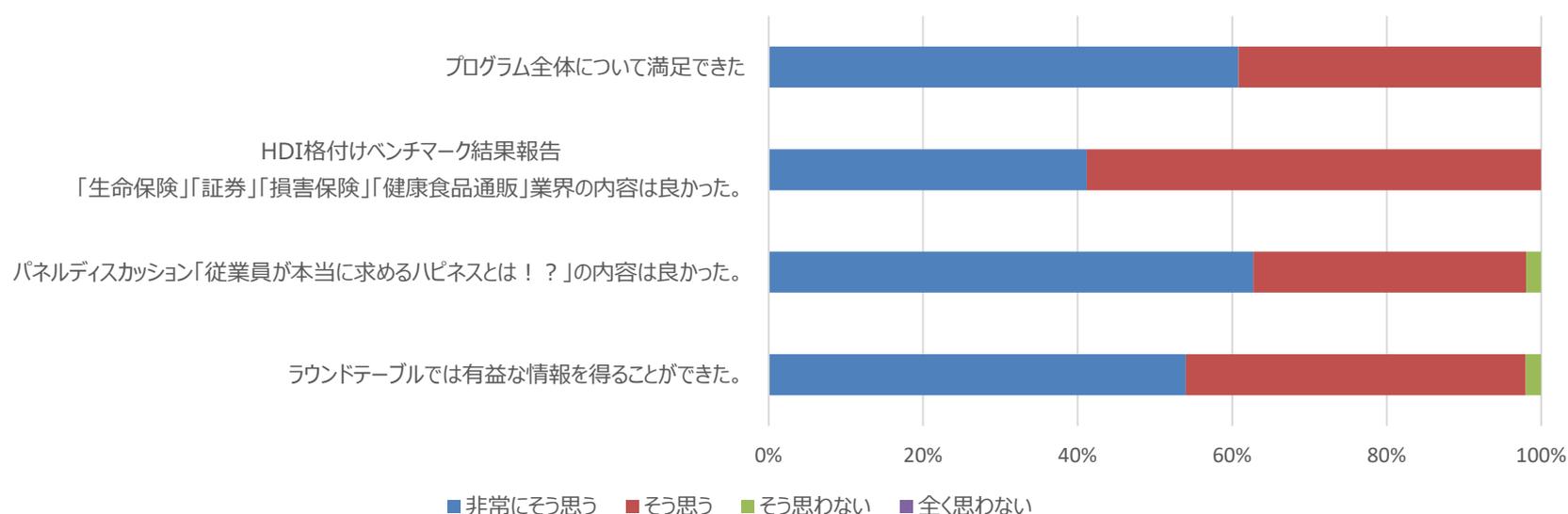
※スケジュールは都合により変更となる場合がございます。

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。



2022年12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

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

- ・他社の取り組みが生で聞けるのは素晴らしい。
- ・他業界の方とも話せ、有意義な時間になった。
- ・情報交換、情報収集など複数の観点で大変有用だった。

HDI格付けベンチマーク結果報告「生命保険」「証券」「損害保険」「健康食品通販」業界の内容は良かった。

- ・評価の良い悪い各審査員のコメントを例を挙げて噛み砕いて説明していただけだったので、サポートに必要なことをイメージしやすかった。
- ・業界内の各社様の高いサービスレベルが確認できて大変有用だった。
- ・業界全体や顧客のトレンドが見えて良かった。

パネルディスカッション「従業員が本当に求めるハピネスとは！？」の内容は良かった。

- ・皆さんの貴重な体験をシェアいただけ参考になった。今後もこのようなミニパネルディスカッションを期待する。
- ・どのセンターでも同じような悩みを抱えており解決のために工夫している具体的な内容が聞けて参考になった。
- ・現場の状況がみとれる内容で大変有用だった。

今後聞いてみたい講演のテーマ・ご希望のイベント企画

テレワークでの品質担保/カスタマーマーケティング/属人化の解消事例/人材採用後の定着化で各社が取り組んでいること
生産性向上について/KCSの導入/チャット対応品質/チャットボットの応対品質 など

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。

2023年 2月3日(金) 14:00～17:00 大阪

2023年 2月17日(金) 14:00～17:00 東京

※スケジュールは都合により変更となる場合がございます。

