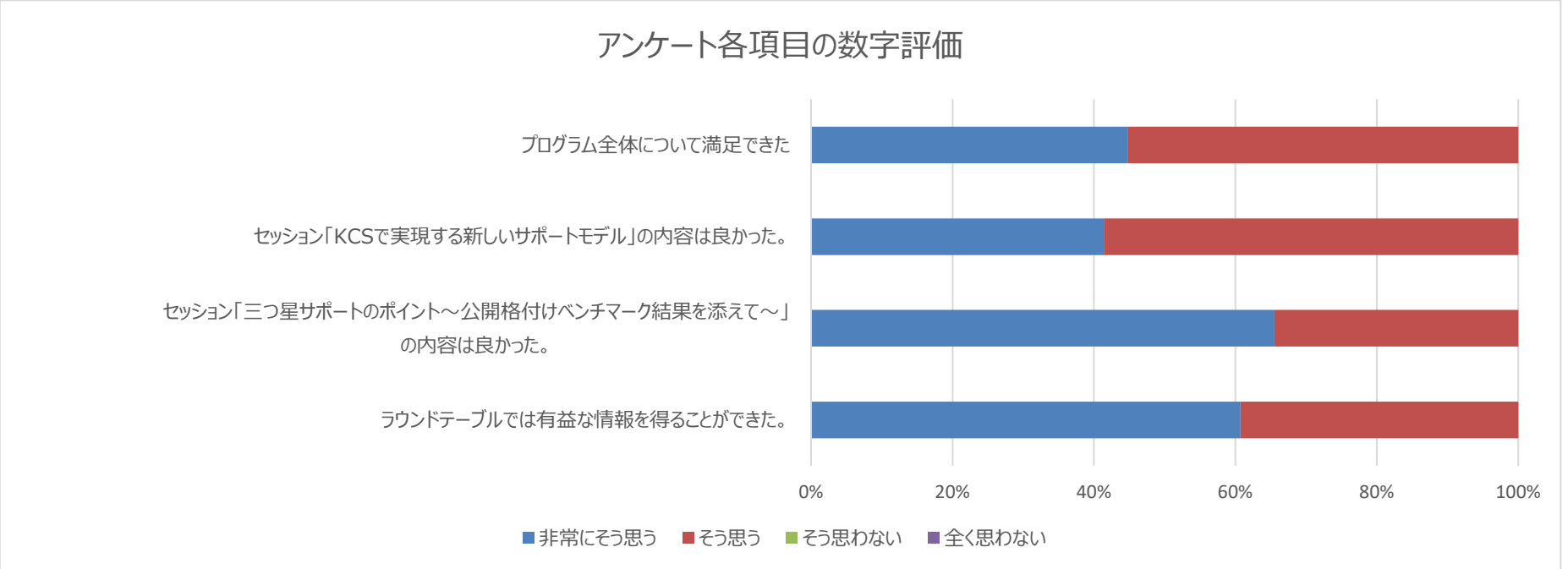
2024年1月福岡HDIネットワーキングフォーラム　アンケート集計結果のご報告



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　…

「セッションやディスカッションにて他業種のコールセンターの実態や、カスタマーサポートの評価等を聞くことができ、普段社内ではできない貴重な経験ができた。」

…　セッション「KCSで実現する新しいサポートモデル」　…

「KCSの導入をすることで業務の効率は上がると感じた。」

「スピード感をもってナレッジに反映できるのは魅力的に感じた。」

「共感力を高めることの大切さがわかった」

…　セッション「三つ星サポートのポイント～公開格付けベンチマーク結果を添えて～」　…

「心理的ニーズを理解できるようになり、顧客に寄り添った対応を社内に定着させたいと感じた。」

「業務改善に活かせる情報が得られた。」

…　ラウンドテーブルディスカッション　…

「同じ悩みに対しての各社様の取り組みが興味深く、楽しく参加できた。」

(テーマ：格付け/顧客満足)

「自社コールセンターの課題をKCSをフレームワークとして適用した課題解決の方法等が聞けて参考になった。」

(テーマ:KCS/ナレッジ)

「各企業の取り組みを知る機会があり、自分でも試してみたいと感じた。」

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。

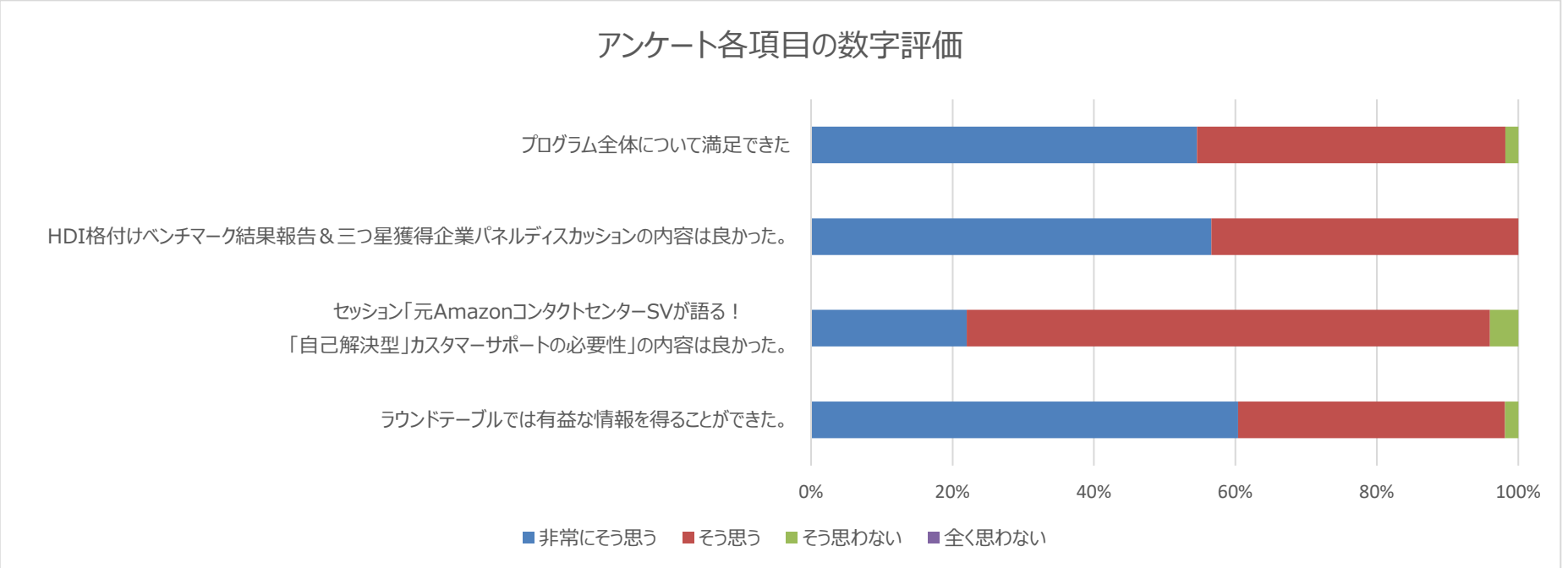
2月22日(木)　14:00～17:00　東京

4月18日(木)　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。

HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.

2023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



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　～

「他社の方のお話を伺えたり、意見交換ができて良かった。」

「新しい気づきがあった」

～HDI格付けベンチマーク結果報告＆三つ星企業パネルディスカッション～

「評価に繋がる取り組み事例を聞くことができて良かった。」

「ChatGPTを使ったロープレ環境の整備、メール作成など、
当社にはない取り組みを知ることができたため。」

**～　セッション「元AmazonコンタクトセンターSVが語る！
「自己解決型」カスタマーサポートの必要性」　～**

「手法が具体的でよかった。」

「当社でも同じような取り組みをしているので、大変参考になった。」

～　ラウンドテーブルディスカッション　～

「様々な企業、立場の方がいらっしゃり、様々な意見が聞けて参考になった。」

(テーマ：従業員満足)

「実際にKCSを導入されている現場の
具体的な取り組みの話が聞けて大変参考になった。」

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。

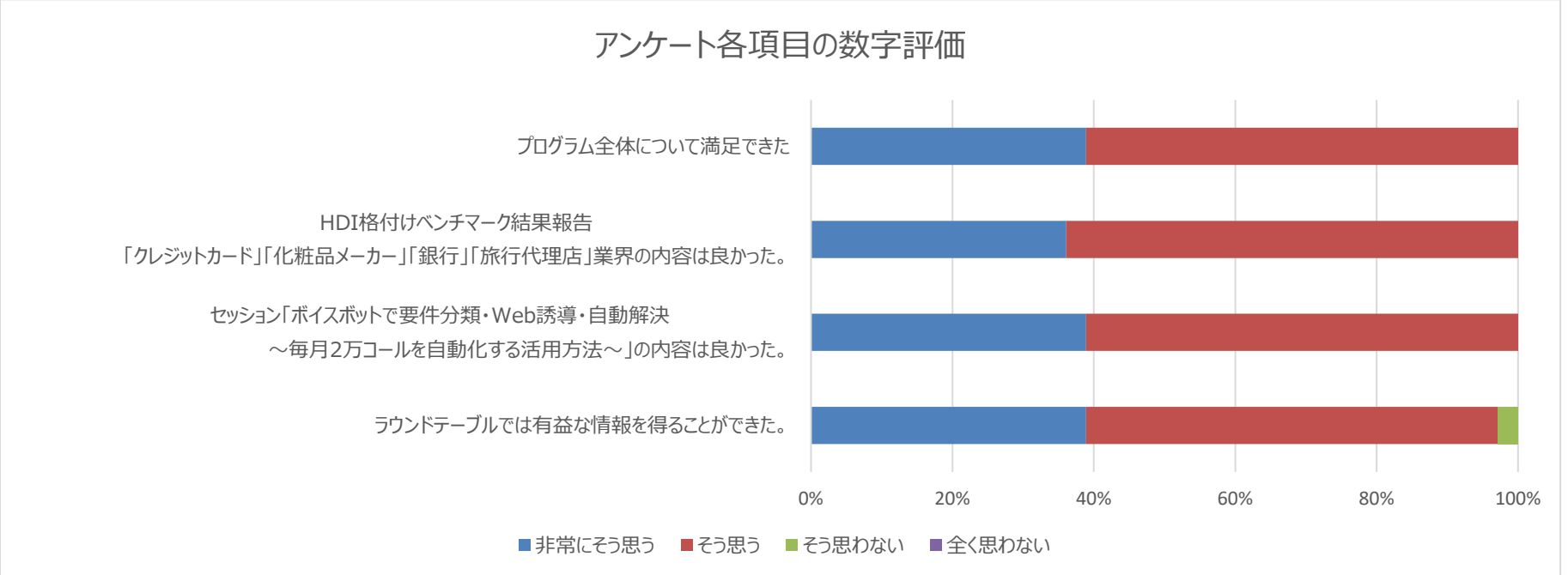
◆次回のHDIメンバーイベントは、下記開催予定です。

2024年1月25日(木)　14:00～17:00　福岡
2月22日(木)　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。

HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.

2023年8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



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

＼セッション「ボイスボットで要件分類・Web誘導・自動解決
～毎月2万コールを自動化する活用方法～」／
「実例を伴った説明で参考になった。」

＼HDI格付けベンチマーク結果報告　／
「旅行会社の格付けについては初めてだったので
今後、旅行などをする際の参考にもなった。」

＼ プログラム全体について　／
「異なる業種でも、同じカスタマーセンターや、
コールセンターなどの共通点があり、
参考になった。」

ラウンドテーブル
＼ ディスカッションについて ／
「他業界の取り組みを学ぶことができた」
(テーマ：KCS/ナレッジ)
「リモートワークのやり方がとても参考になった。」
(テーマ:従業員満足)

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12月14日(木)　　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。

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。

HDI JAPAN
Smarter Service. Better Business.