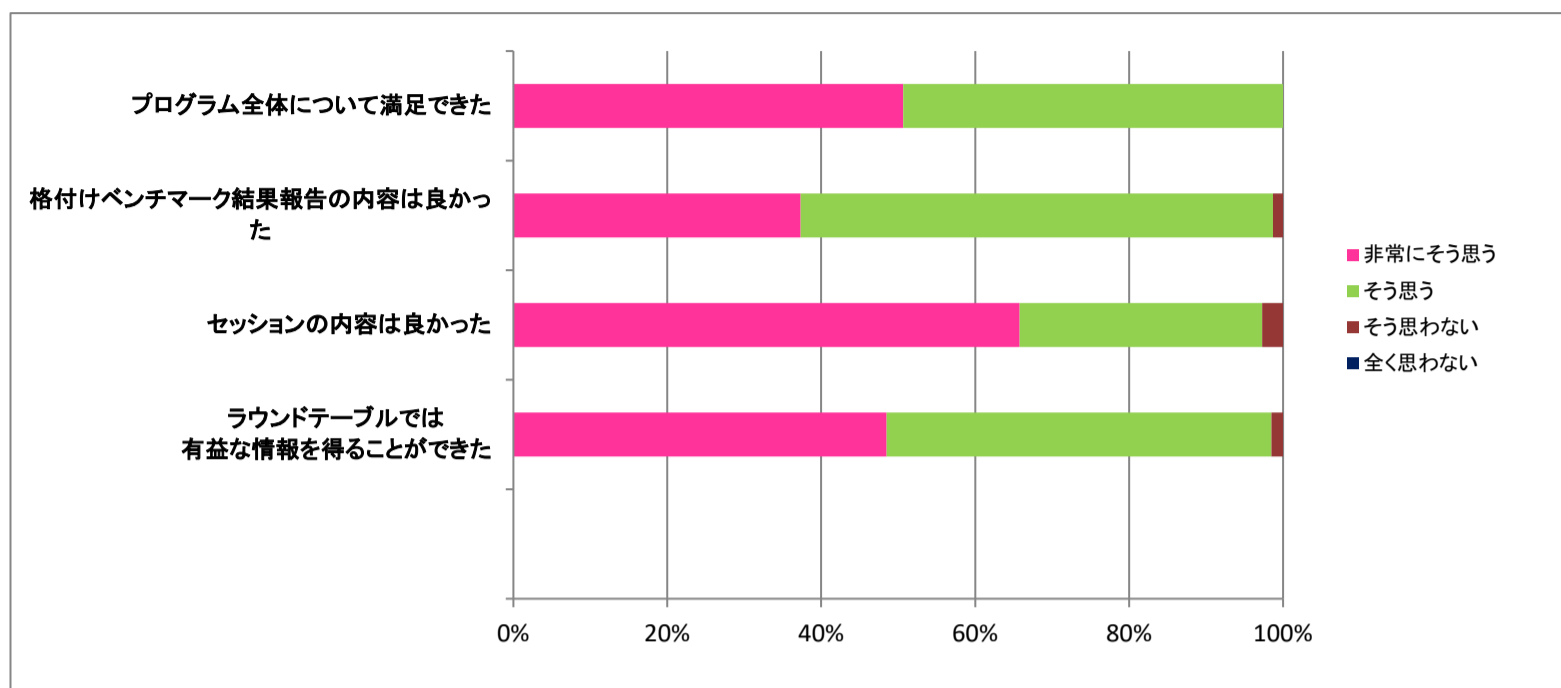


■2017年8月東京HDIメンバーネットワークフォーラム アンケート集計結果のご報告

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

- ・ 他社のヘルプデスク、サポートセンターの運営について情報交換ができ今のヘルプデスクにどう活かされるか考えるヒントがたくさんあった。
- ・ 毎回参加するたびに、色々なヒントを頂いております。ありがとうございます。
- ・ 品質向上に真摯に取り組んでらっしゃる皆様の思い、展望を感じることができた。
- ・ ラウンドテーブルでは、より近い現場での議論があり普段感じ取れないものを感じ取れた。良い刺激になった。

● HDI格付けベンチマークの結果報告について

- ・ 業界の審査・結果をフィードバックいただき、大変参考になりました。特にマイナス評価となった一般審査員コメントは参考になりました。
- ・ 自社もまだできる取組みがあることに気付きました。
- ・ 各業界の傾向、良い評価改善が必要な項目で聞くことができ、有意義でした。

● セッション『感動品質を目指す3つの品質向上取組み』～全員が「心をひとつに」進化しつづけるコンタクトセンター～について

- ・ 三つ星獲得までの工夫されたところや内容を知ることができました。今後の参考にしていきたいと思います。
- ・ 現場でどのようなことに悩んでいるのか、どこを重視しているのかを知ることができた。
- ・ モニタリング体制がしっかりしていて本来のあるべき姿だと思いました。
- ・ 具体的にどの様な取組みを行いどの様な結果につながったかなど発表があり、会社に置きかえて考えやすく非常に有意義な時間でした。

● ラウンドテーブルについて

- ・ それぞれの業界の貴重な話を聞くことができた。ありがとうございました。
- ・ どのコールセンターも人材確保、マインド面など課題が多いと思いました。参考になる情報が得られた。
- ・ 自社で取り組んでいることを様々な視点から考えていただき、非常に参考になりました。
- ・ 自らが考えている教育と他の方々が行っている教育について話ができて、非常に良かったです。ありがとうございます。

● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

- ・ クレーム対応
- ・ SNS系のサービスについて
- ・ コールセンターへの不満を言い合おう(お客様目線で)

● 今後聞いてみたい講演テーマ

- ・ 管理職の育成
- ・ 専門スキル以外の教育、ソフトスキル等
- ・ 海外として東南アジアのコールセンター事情

- ・ 離職率低下に向けての取組み
- ・ 効率的かつ効果的なコミュニケーション方法

● 全体の進行や運営方法について

- ・ 楽しく参加させていただきました。
- ・ 大変参考になりました。

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。

東京開催：2017年9月27日（水） 14:00 ～ 17:00

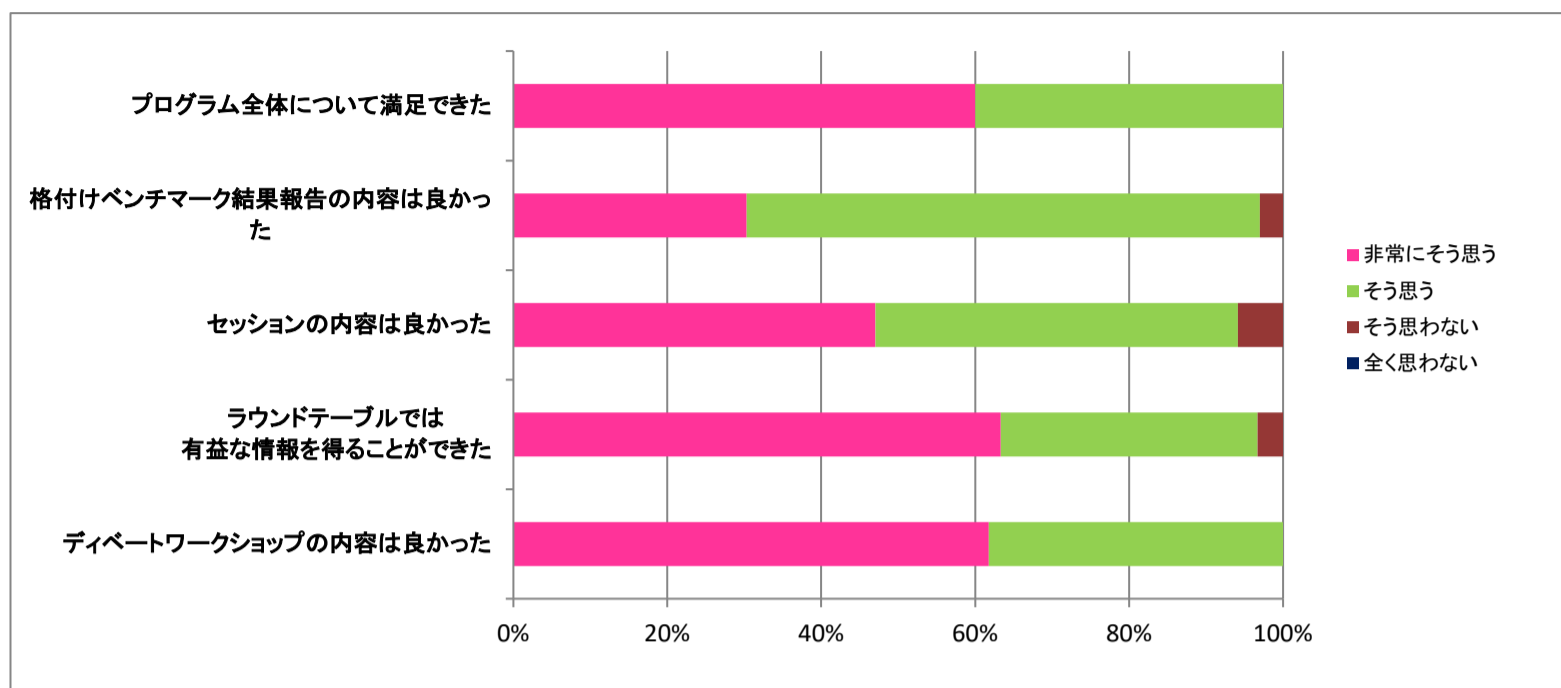
東京開催：2017年12月13日（水） 14:00 ～ 17:00

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。



■2017年7月大阪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

- ・ ディベートワーキングは普段触れる(体験する)ことのない貴重な時間でした。
- ・ 初めて参加させて頂いて、業種単位での運用、意見交換がとても充実していました。自社に持ち帰り、この素晴らしい内容を共有したいです。
- ・ 久しぶりに参加させていただいたことでまた新しい出会いもあった。情報、人それぞれ勉強、刺激になった。

● HDI格付けベンチマークの結果報告について

- ・ 自分の会社のことしか知らなかったがコールセンターの全体が知れて世界が広がった。
- ・ 自社の業務は満足度が低いことが分かりました。その中でどう向上していくのか考えていくのが楽しみになりました。
- ・ 着眼点、ポイントの対象など参考になることが多かった。

● セッション「医療機器コンタクトセンターとしての取組みについて」について

- ・ 異業種センター運営の実情(アイデア)が分かり、自社センターの業務にも利活用したいと思います。
- ・ 分かりやすくイメージしやすかった。自社に置きかえて考えることができた。
- ・ 具体的に他社の取組みを詳しくお伺いできたことが大きい。ミス、クレームに関する考え方、組織としての取組みが大変勉強になった。
- ・ 自社にも取り入れたい内容があり、とても勉強になりました。

● グループワークについて

- ・ 肯定派、否定派に分かれ題に沿ったテーマで活発な意見交換できたことが良かった。物の見方で価値観を見直すきっかけにつながった。
- ・ 自社でも手法を取組みたいと思いました。
- ・ 肯定派、否定派と2グループに分けたディスカッションは色々な意見が出て楽しく判定もあり良かったです。
- ・ ディベートは頭の整理をするのに有効だと再認識した。

● ラウンドテーブルについて

- ・ 悩みどころはどこも同じだと感じました。ただオペレーターさんの生の意見が聞けたのは良かったです。
- ・ キャリアの長い方、プロ、悩んでる人、それぞれの意見を聞いて良かったです。必ず持ち帰り、カスタマイズし広げていきます。
- ・ 色々な各社の具体的な事例を聞くことができ、実際に活用できそうなものも沢山あった。
- ・ どの会社の方も品質向上をあげるため色々対策されて参考になりました。

● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

- ・ 品質評価とAI
- ・ 新人育成とかもう少し範囲を狭めて
- ・ 当日欠勤の対策

● 今後聞いてみたい講演テーマ

- ・ 離職率
- ・ AI導入事例、SNSサポート
- ・ これからのコールセンターの姿
- ・ コンタクトセンター管理職のあるべき姿、育成手法等
- ・ 外資系損保CCの方の講演

● 全体の進行や運営方法について

- ・ 貴重な経験ができました。これからの業務に役立てます。ありがとうございました。
- ・ 他社の成功例や失敗例を聞くことが出来、今後のセンター運営の参考になりました。

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。

東京開催：2017年8月23日（水） 15:00～18:00

東京開催：2017年9月27日（水） 14:00～17:00

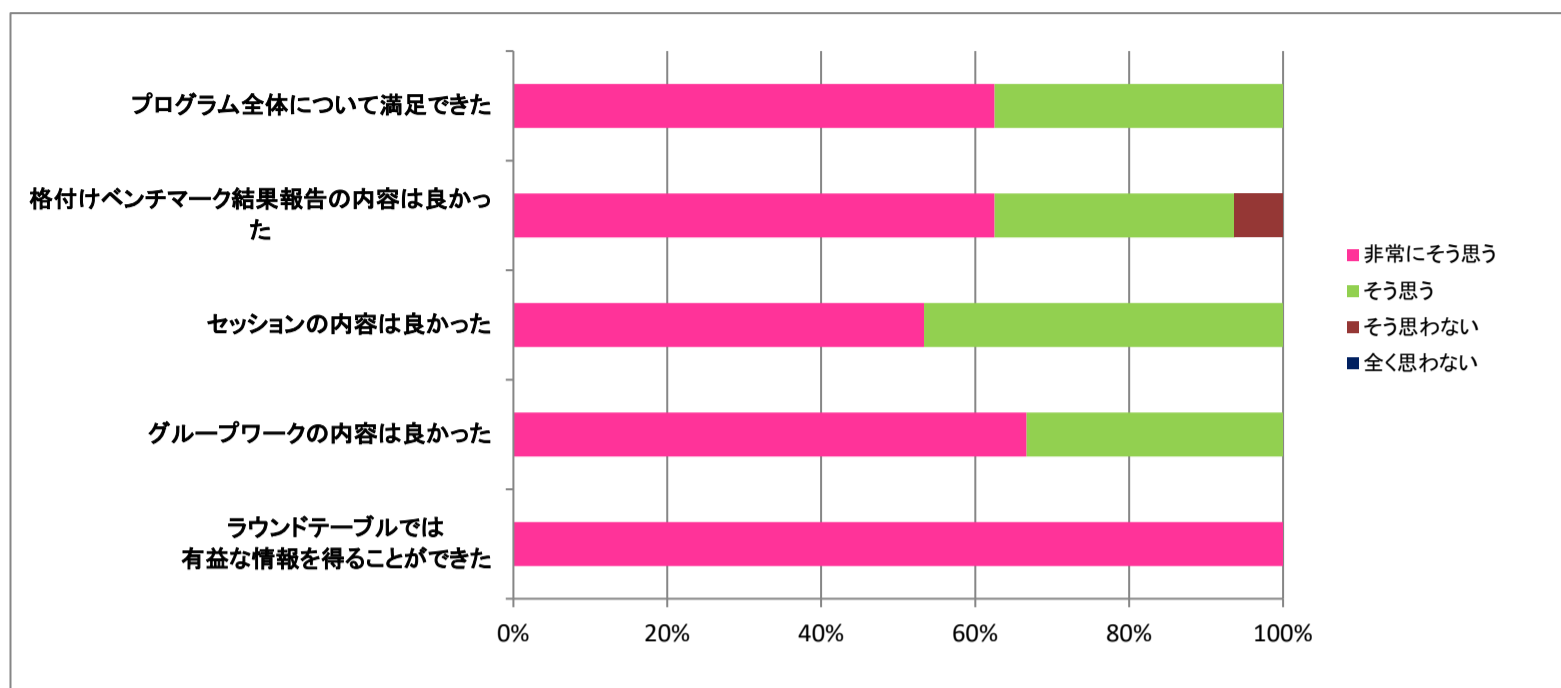
東京開催：2017年12月13日（水） 14:00～17:00



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。

■2017年7月札幌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

- ・ バリエティに富んだ内容で、短時間でしたが充実した内容だと感じました。
- ・ 他業種の方と同一のテーマについて話ができ、思っていた以上に得られるものが多いプログラムでした。
- ・ 様々なお話が聞けるきっかけを作っていただきありがとうございます。共通の悩みも多く、それぞれの考え方もとても参考になりました。

● HDI格付けベンチマークの結果報告について

- ・ 自業種の置かれている環境を知る事ができた。
- ・ 格付けの判定基準を初めて聞いたので参考になった。
- ・ 直接関係のある業界の説明があり、勉強になりました。

● セッション「品質向上とリテンションのための人材育成」について

- ・ 様々な研修体制が整っていて素晴らしいと感じました。弊社でも研修を増やしていきたいです。
- ・ 人材育成のための他社様の取組みを知ることができ参考になりました。
- ・ 研修カリキュラムの充実とオペレーターの能力明確化がリテンションにつながっている。当社の研修体制の参考としたい。
- ・ 大規模なセンター運営の手法を学ぶことができた。

● グループワークについて

- ・ オペレーターやSVにもやらせてみたい内容でした。
- ・ 戦略の重要性を体感しました。
- ・ 内容とコミュニケーションが特に良かった。ゲーム形式にしたので、楽しみながら学びにつながった。
- ・ 目標達成に必要なことを楽しく学ぶことができた。

● ラウンドテーブルについて

- ・ やはり業界は違えど悩みは共通であり、今後もまさにこのネットワークを利用させて頂き、お互いに情報交換などをしていきたいです。
- ・ 他のセンターの悩みから具体的な方法論を聞いたことは非常に有益。
- ・ 自分自身よりも経験豊富な方のトークに参加でき、持ち帰れるものが沢山あります。
- ・ 同じ悩みに対してアプローチや手段が多岐に渡り勉強になった。

● 今後参加してみたいラウンドテーブルテーマ

- ・ SV(候補)の育成について
- ・ 人材育成

● 今後聞いてみたい講演テーマ

- ・ 離職率の改善
- ・ 呼量予測
- ・ コールセンターのAI化
- ・ ヘルプデスク業界での自動化、AI化の取組み事例
- ・ 上を目指す人材作りの方法
- ・ SV(候補)の育成について

● 全体の進行や運営方法について

- ・ 外部の勉強会に出席させて頂いた中で、一番有益だと感じました。また参加させて頂きたいと思いました。
- ・ 札幌ではこのような機会が少ないので、これからも他のコールセンターの方々と意見交換できる場を提供していただけるとありがたいです。

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。

◆ 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：2017年8月23日(水) 15:00～18:00

東京開催：2017年9月27日(水) 14:00～17:00

東京開催：2017年12月13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。

