

TOPICS

日本証券新聞主催の個人投資家説明会に参加

当社は11月30日、徳島で開催された個人投資家向け説明会(日本証券新聞社主催)に参加しました。

ここでは法務部長(IR担当)の山崎隆史が会社紹介を行い、安定的なビジネスモデルや今後の事業展開などについて説明しました。

当日は100名を超える幅広い層の投資家の皆さまにご参加いただき、充実した質疑応答の場を設けることができました。



熊本高等専門学校様へシンクライアントソリューションを導入

当社は、熊本高等専門学校(以下、国立熊本高専)熊本キャンパスのPC教室へシンクライアントソリューションを導入し、2012年4月に本格稼働を開始しました。

管理負担を軽減できたとともに、学生の学習意欲向上にも貢献できたとご評価をいただいています。また、国立熊本高専で定期開催されているITの公開講座などでも、このPC教室を活用していくことが計画されています。

当社は2013年3月、国立熊本高専 八代キャンパスへもシンクライアントソリューションの導入を予定しております。

今般の導入事例をもとに、全国の国立高専へ向けたご提案を加速させてまいります。



熊本キャンパス PC教室

イベント・セミナー予定

東京地区

実践!スマートデバイスで「いつでも、どこでも」ビデオ会議

日時 1月17日(木)14:30~17:15

場所 パナソニック インフォメーションシステムズ 東京オフィス セミナールーム(港区虎ノ門)

大阪地区

実践!スマートデバイスで「いつでも、どこでも」ビデオ会議

日時 1月17日(木)14:30~17:15

場所 シスコシステムズ合同会社 大阪オフィス(北区小松原町)

京都水族館・すみだ水族館導入事例に学ぶデータ連携活用法!

日時 2月8日(金)15:00~17:10

場所 パナソニック インフォメーションシステムズ 梅田オフィス セミナールーム(北区茶屋町)

詳しくは <http://is-c.panasonic.co.jp/event/> をご覧ください!

Panasonic
ideas for life

Move to Delight

IS クローズアップ

2012
12 Vol.28

パナソニック インフォメーションシステムズ

Close Up Now

感動いただけるサービスのご提供をめざして
第3回お客さま満足度調査のご報告



TOPICS

日本証券新聞主催の
個人投資家説明会に参加

熊本高等専門学校様へ
シンクライアントソリューションを導入



あいえず☆うちのBOSS

人事部
人事担当グループ
グループリーダー 井戸英二



▲ 熊本高等専門学校の情報教育拠点「ICT活用学習支援センター」

社長・前川の ちょっと一言 |

「観天望気」

突然気温が下がったと思っているうちに、2012年もあとわずかとなりました。

この季節特有の凍った風の匂い、肌を刺すような空気の冷たさ。外に出ると、こうした季節の流れにハッとすることがあります。

観天望気という言葉があります。読んで字のごとく、空の状況から天気の様子を知ることです。ただ、あたたかい部屋にいて、テレビの画面からこれを読みとるのは非常に難しいでしょう。ビジネスでいえば、三現主義・現認による情報収集と意思決定に近いでしょうか。意思決定の

場面においては、現場で今まさに吹いている風を読み切り、自分の中に蓄積したデータと照らし合わせて判断していきます。そのためには、刻々と変わる現場の動きを肌で感じる事が欠かせません。生きた情報をベストの判断につなげるソリューションの提案へ。私たちもこれまで以上にお客さまの元に伺う所存です。ぜひ、その節は忌憚のないご意見を頂戴できますよう、よろしくお願いいたします。



代表取締役社長 前川一博
Kazuhiro Maegawa

あいえず☆うちのBOSS

その5

人事部の期待のホープ近藤さん。
持ち前の笑顔と元気よさで
これからよろしく!



今号の
ボス

人事部
人事担当グループ
グループリーダー
井戸英二

12月に入り、当社も新卒採用活動がスタートしました。今回のボスは人事部のグループリーダー・井戸英二。入社3年目の近藤明香が紹介してくれました。

「採用や給与計算をはじめ“人”に関わるあらゆる仕事が仕事。当社では人事部全体で“人”のサポートを目指して業務に当たっています。井戸さんに初めてお会いしたのは入社式。第一印象は“怖そう…”でしたが、翌日の社員研修で“陽気な方!”に変わりました(笑)。どんなに忙しくてもこちらの質問や悩みを受け止めてくださるので、皆から頼られています」。

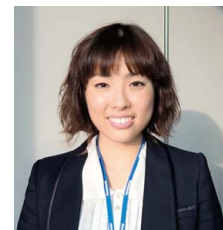


社内親睦スポーツ大会

そんな彼女は、10月に開催された社内親睦スポーツ大会の企画を務めました。「自ら手を挙げ、在阪社員とご家族を対象にソフトバレーボールと玉入れを行いました。恒例行事と思っていましたが、安全管理など細かな配慮が必要で、スタート前に万全な準備を整えることの重要性を痛感しましたね」と振り返ります。

当日は230名が参加し、あちこちで熱い試合と笑顔を見ることができました。これも当社従業員を支える人事部のおかげ!

「勉強のため、と色々な業務を任せくださる井戸さん。体調には気をつけてください。私も頑張ります!」とメッセージをいただきました。



人事部
人事担当グループ
近藤明香

発行元
パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社
法務部 広報・IRグループ
〒530-0013 大阪市北区茶屋町19-19 アプローズタワー16F
TEL 06-6377-0100 FAX 06-6377-0833 <http://is-c.panasonic.co.jp/>
※本紙掲載記事の無断転載・複製を禁じます。
※本紙に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。

編集
後記

早いもので、今年も残すところあと1ヶ月となりました。お客さま満足度調査の特集も、年の締めくくりとして恒例になりつつあります。普段あまりお客さまと接する機会のない広報という立場ですが、この調査ではいつも皆さまの生の声を頂戴することができ、改めて身の引き締まる思いがします。来年からも、社員一同邁進してまいります。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

感動いただけるサービスのご提供をめざして

第3回 お客様満足度調査のご報告



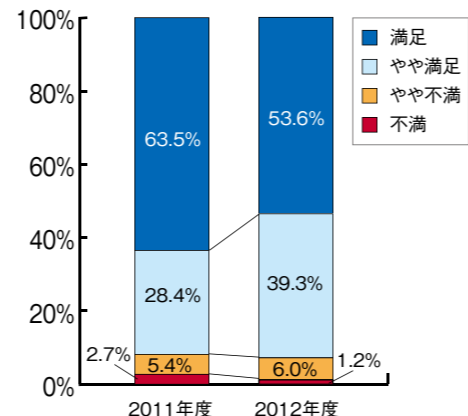
当社では、お客様の感動—“Delight”に近づくための継続的な改善活動として、毎年「お客様満足度(CS)調査」を実施しています。前回の調査では、「迅速な対応」「お客様目線のご提案」という点でまだまだご満足いただけていないことが明らかになりました。そこで当社ではクイックレスポンスの活動を徹底継続するとともに、製販一体でお客様の真のご要望に向き合うためのソリューション検討会を開催するなど、積極的に取り組んできました。CS調査は今年で3回目。お客様からどのようなご評価をいただいているか再確認し、その結果をご報告します。

総合的な満足度 — Delightに向けて、より一層の努力を

今年は昨年を上回る、79社のお客様にご協力いただきました。調査項目のうち、まず「総合的な満足度」については「満足」～「やや満足」のご回答が前年に比べ1.0ポイント増加しました。まずまずのご評価にも見えますが、「満足」だけに注目するとこちらは9.9ポイントも低下しています。さらに「不満」のご回答もいただいております。お客様へ“Delight”をお届けするにはより一層の努力が必要という結果になりました。(前回の6段階評価から4段階評価に変更し、

6段階評価の「とても満足」～「満足」を「満足」に、「不満」～「非常に不満」を「不満」に合算しています)

●調査概要●
実施日：2012年9月25日～10月11日
有効回答数：75社/85名
調査項目：①商談中の対応
②製品・システム・導入サービス
③アフターサービス ④営業担当者
⑤技術担当者 (各12点満点)
その他、⑥総合的な満足度

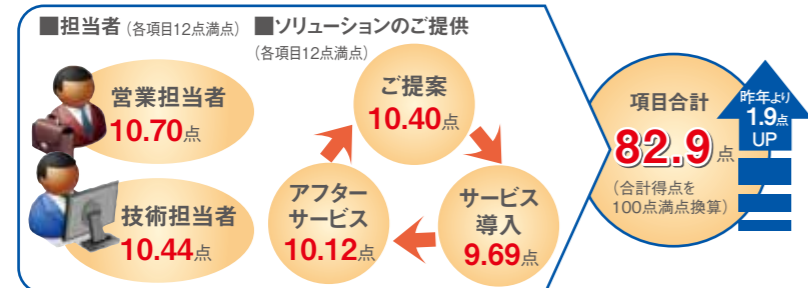


項目別に分析 — 技術力を磨き上げ、さらなるサービス品質向上へ

総合的な満足度のほかには、ソリューションをご提供中での「ご提案」「サービス導入」「アフターサービス」の段階別に、また営業・技術担当者それぞれにご評価をいただきました。合計得点を100点満点換算すると、前年に比べ1.9点アップした82.9点。

各項目ともに良いご評価をいただき、「営業担当者」「技術担当者」については特に安定して高い評価を得ていることがわかりました。とはいえ「業界動向や他社事例をもう少し教えてほしい」とのご意見も寄せられており、お客様にとってより有用な情報提供が望まれています。

相対的に評価が低かったのは「サービス導入」。高品質なシステムはDelightの要と言っても過言ではありません。技術力に磨きをかけ、真にお客様のお役に立てるサービスを目指していきます。

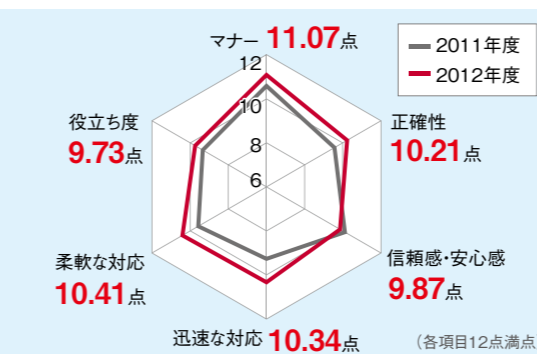


●評価されている点「営業担当者」10.70点
●評価されている点「技術担当者」10.44点(12点中)
・「特定の案件に限らず広い範囲について話を聞いてくれる」
・「さまざまな代替案を提示してくれ、システム選定に有益でした」

●課題となる点「サービス導入」9.69点(12点中)
・「システムの不足を人でカバーしている面も多いため、もう少し余裕のある対応を望みます」
・「こちらの業務内容をさらに踏み込んで理解した上でのアプローチがほしい(要件定義から操作マニュアルまで)」

6つの視点から分析した、当社の「強み」「弱み」

クイックレスポンスの活動が定着したが、お客様の現場の業務に入り込む姿勢が必要



●評価されている点「迅速な対応」10.34点(12点中)
・「仕様変更など、迅速に丁寧に対応してもらいました」
・「発注が遅くなり心配していましたが、当初の納期どおり導入してもらいました」

●課題となる点「役立ち度」9.73点
●課題となる点「信頼感・安心感」9.87点(12点中)
・「こちらの要望に応えるだけでなく、それを超越するような提案・情報提供をもう少ししてほしい」
・「ユーザーとしての課題について、メーカー・ベンダーへもっと強く改善要求をしてほしい」
・「製品の更新情報や不具合情報を定期的に発信してほしい」

当社の「強み」と「弱み」を見つめ直すため、第1回CS調査から継続している6つの視点別の分析。昨年よりもバランスよく改善したことがわかります。特に「迅速な対応」については12点中10.34点となり、前回に比べ1.10点、前々回に比べ

と2.38点もの大きな伸びを見せました。2年前より続けてきた「お客様対応24時間ルール」「トラブル歯止め時間25%短縮」といったクイックレスポンスの取り組みが定着しつつあると言えるでしょう。ただし、「不具合が起こった場合の原因究明に時間が掛かる」とのお声もいただい

おり、引き続き意識的な改善活動が必要です。一方、お客様目線でソリューションをご提案できているかどうかを示す「役立ち度」や、サービス品質・担当者に対する「信頼感・安心感」については、他の視点に比べると昨年からの改善度が低いという結果になりました。

今後の取り組み

— もっとお客様に密着！真の課題解決に向け、お客様と一体になった取り組みを

今回の調査から、当社はおお客様に対する「真のお役立ち」に到達できていないことが明らかになりました。では今後必要な施策とは何か？私たちは、「お客様に密着して考える、ぶれない姿勢」の徹底が重要と考えました。加えて、営業部門とSE部門の連携強化についても引き続き取り組んでまいります。システム導入だけでなくその先の効果を、お客様とともに考えること。ITサービス企業である当社の根幹とも言える部分ですが、今一度これを噛み締めなければなりません。お客様のご要望は何か。現場ではど

のような業務が行われているか。他に課題は潜んでいないか…。当社にはこれまで以上に踏み込んだアプローチが必要です。具体的には、お客様のもとへ足繁く伺うことはもちろん、メーカーとの粘り強い折衝や、メリット・デメリットなどを明確化した上での説明などが挙げられます。「お客様目線」とはよく言われますが、この実現には現場に即した地道な

活動が不可欠です。ITソリューションによりお客様の課題を解決し、ひいてはお客様の投資効果を最大化できるよう、これからも努力してまいります。

1. お客様密着によるトータル提案の向上	
①お客様により密着したプロジェクトの推進	「もっとお客様密着」 ～お客様と共に考える～ お客様の業務に一步踏み込んで考えることを徹底
2. 組織連携力の向上	
②お客様のお役に立つソリューション提供	「製販一体」 営業部門とSE部門が連携しお客様視点で考えることを徹底