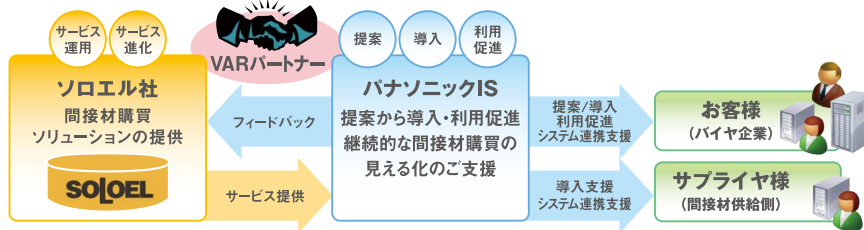


間接材購買サービス「SOLOEL」導入ソリューションで協業

当社は、アスクル株式会社との基本契約に基づき、間接材購買サービス「SOLOEL」の導入ソリューションにおける間接材購買サービスの拡販に向けたサービス展開をアスクル社のグループ会社のソロエル株式会社と共同で開始しました。

今回の協業では、ソロエル社がお客さまへのコンサルティングやシステム運用などを担当、当社は強みとするシステム連携技術をベースに、お客さまへの「SOLOEL」の提案、お客さま側基幹システムと「SOLOEL」との連携、サプライヤさま側システムと「SOLOEL」との連携、サービスイン後の運用定着化、利用促進、効率化推進を担当します。



企業ホームページの表彰をダブル受賞

当社の企業ホームページ※は、はこのたび、日興アイ・アール株式会社「2013年度 全上場企業ホームページ充実度ランキング」と大和インベスター・リレーションズ株式会社「2013年インターネットIR表彰」において、それぞれ「総合ランキング最優秀サイト」「優良賞」に選ばれました。

当社は今後も、ステークホルダーの皆様に向けて分かりやすい情報発信を行ってまいります。

※商用サイトを除く



イベント・セミナー予定

東京地区

シリーズ「業務改革」セミナー(第2回)

日時 1月23日(木) 14:30~17:00

場所 東京オフィス セミナールーム

大阪地区

シリーズ「業務改革」セミナー(第1回) ~現場活躍中のコンサル視点で~

日時 1月16日(木) 14:30~17:00

場所 梅田オフィス セミナールーム

九州地区

「サポート切れWindows XP」のセキュリティ対策はもうお済みですか?

日時 1月24日(金) 14:00~16:30

場所 パナソニック福岡学院ビル

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

Move to Delight

IS クローズアップ

2014 01 Vol.34

パナソニック インフォメーションシステムズ

Close Up Now

お客さまの真のビジネスパートナーをめざして 第4回 お客さま満足度調査のご報告

お客さまの声を 聞かせください

TOPICS

間接材購買サービス「SOLOEL」導入ソリューションで協業 企業ホームページの表彰をダブル受賞



あいえず☆うちのBOSS

品質・エンジニアリング部門 品質保証部 グループマネージャー 尾崎弘幸



あいえず☆うちのBOSS

その11



品質の範囲は広くて奥深い! 見識を広げ、持ち前の明るさで現場を支えて行きましょう。

今号のボス

品質・エンジニアリング部門 品質保証部 グループマネージャー 尾崎弘幸



社内親睦スポーツ大会では焼きそばを振舞う姿も

「ズバリ熱い人!」と当社内でもひととき目立つ存在なのが、今回のボスである品質保証部のグループマネージャー・尾崎弘幸。紹介してくれたのは部署の紅一点、末次加奈です。「品質保証部の仕事は、当社のシステムやサービスの高い品質水準を保つこと。成果物の標準化からトラブル発生時の対応、毎年ご協力いただいている顧客満足度調査まで、品質に関わる幅広い活動を行っています」。そう語る彼女は、尾崎GMに「現場目線」を教えられたといいます。

「入社してすぐ今の部署に配属された私は、実際のプロジェクト参画経験がなかったこともあり、ずっと決められたルールが第一と思っていました。ですが、尾崎さんは常に「現場の目指す先は何か?」を見据えておられて。もちろんルールは大事だけれども、実情に応じて変えるべき部分もあるのだと気付かせてもらいました。事業部へ頻りに顔を出しに行く尾崎GMの人柄もあり、品質保証部にはどの事業部も気軽に相談してくれるのだそう。

「尾崎さんはいつでもプラス思考。たまに「熱い」と思うときもありますが(笑)、つい弱気になりがちな私を前向きにさせてくれる方です。これからも、「現場目線」を忘れない一人前を目指します」



品質・エンジニアリング部門 品質保証部 末次加奈

社長・前川のちよつと一言!

備えとIT

2013年も残りわずかとなりました。このコーナーで皆さまにお伝えしてきた内容を読み返すと、今年は天気的话题を多く取り上げています。確かに5月初旬までの寒さが一変、夏は各地で観測史上最高を記録する猛暑に見舞われ、連続で襲ってきた台風に秋らしさを感じる間もなく冬が到来した、そんな異常気象が強く印象に残ります。こうした異常気象そのものを防ぐことは不可能です。むしろ「いつでも、どこでも起こりうる」と覚悟を決め、情報収集や経験・ノウハウの共有に取り組むことが大切です。こうしたとき、ITは

膨大なデータを収集するための有効なツールになりますが、いくら集めたところで分析し活用しなければ、データはただのガラクタと同じです。今後あらゆる面においてデータ量が増加していくなかで、ユーザーは目的意識をしっかりとって取捨選択することが求められるようになるでしょう。私どもは皆さまのビジネスパートナーたるIT企業として、その必要性を慮ることなく明確にお伝えし、事業に貢献できることをめざして、頑張っていきたいと思います。来年も、どうぞ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

編集後記

早いもので今年もあとわずかとなりました。年の始まりはいつも新しい年が落ちつかずぞわぞわしますが、身になじんできた頃には既に次の年が顔をのぞかせている...そんな気がします。2014年もお客さまのパートナーとなるよう、当社一同邁進してまいります。どうぞよろしくお願い申し上げます。

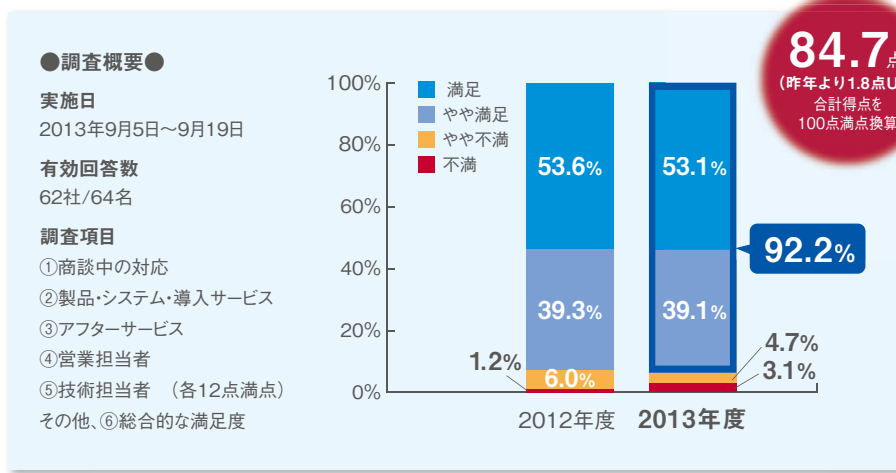
発行元 パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社 法務部 広報・IRグループ 〒530-0013 大阪市北区茶屋町19-19 アプロースタワー16F TEL 06-6377-0100 FAX 06-6377-0833 <http://is-c.panasonic.co.jp/> ※本紙掲載記事の無断転載・複製を禁じます。 ※本紙に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。

お客さまの真のビジネスパートナーをめざして 第4回 お客さま満足度調査のご報告

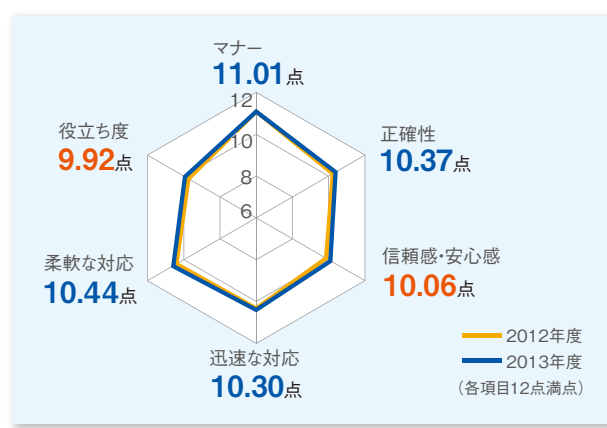
当社では、お客さまに感動いただけるサービスのご提供をめざし、2010年より毎年「お客さま満足度 (CS) 調査」を実施しています。前回の調査で明らかになったのは、「お客さま目線のご提案」と、サービス品質・担当者に対する「信頼感・安心感」について、ご満足いただけるレベルに達していないということ。そこで当社ではこの1年間、お客さまに対する「真のお役立ち」を実現すべく、営業部門とSE部門が一体となってソリューションのご提供に取り組んできました。今回は、お客さまからいただいたご意見と、当社の改善の取り組みについてご報告します。

総合的な満足度 92.2%のお客さまから「満足」「やや満足」のご評価

評価 今年のCS調査では、62社のお客さまにご協力いただきました。調査項目のうち、「①商談中の対応」～「⑤技術担当者」の質問を合計した総合得点は84.7点となり、昨年からは1.8点、そしてCS調査を開始した2010年に比べると8.4点も増加しました。さらに「⑥総合的な満足度」では、92.2%のお客さまから「満足」「やや満足」とご評価いただきました。しかし一方で、7.8%のお客さまからは「やや不満」「不満」のご回答をいただいています。このようなご評価は、本来ならばゼロでなくてはならないところ。深く反省し、改善につなげなければなりません。



6つの視点から分析した、当社の「強み」「弱み」 引き続きお客さま目線が求められる

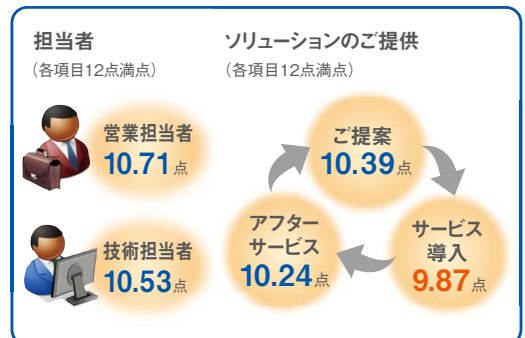


課題

- 役立ち度 9.92点 (12点中)
- 信頼感・安心感 10.06点 (12点中)

どのような面で評価をいただいているのか、またご満足いただけていないのか。6つの視点で分析を行いました。昨年の課題となっていたのは、お客さま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」と、サービス品質・担当者に対する「信頼感・安心感」。今年はわずかに点数が上がりましたが、他の視点に比べるとまだ低く、十分な改善には至っていないことがわかりました。

項目別に分析 昨年に引き続き「サービス導入」が課題



評価

- 営業担当者 10.71点 (12点中)
- 技術担当者 10.53点 (12点中)

課題

- サービス導入 9.87点 (12点中)

ソリューションをご提供する中での「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もご評価をいただきました。「営業担当者」「技術担当者」については高いご評価をいただいています。昨年の課題となっていた「サービス導入」は残念ながら今年も低い評価となっています。当社が克服すべき課題は何か。実際にお客さまからいただいたコメントの中にその答えがありました。ソリューション提供の3フェーズに分けてご紹介します。

	お客さまの声	当社の課題
1 ご提案	<ul style="list-style-type: none"> 見積りに前提条件が多い。 見積りや契約などのレスポンスが遅れることがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 提案品質の向上 提案スピードの向上
2 サービス導入	<ul style="list-style-type: none"> システム構成上の制約にて納期が遅れました。事前に調査・テストができていれば防ぐことができたように思います。 開発時に発生した問題点・疑問点のエスカレーションが不十分な印象。 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト管理品質の向上
3 アフターサービス	<ul style="list-style-type: none"> こちらの意向を伝えるため、開発元とのコミュニケーションの機会が欲しい。 適切に作業してくれているが、報告が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニケーション機会の増強 アフターサービス対応の迅速化

今後の取り組み | 体質改善に向け、中・短期の改善取り組みを営業部門・SE部門一体となり計画・実施

お客さまにとっての「真のお役立ち」へ到達するには、どのような取り組みが必要か? 営業部門とSE部門が一体となって考え、たどり着いたのは「属人的になりがちな体質の改善」。ノウハウ共有により業界知識を積み上げて提案品質を向上する、作業プロセスの標準化を徹底するなど、ソリューション提供の3フェーズで浮かび上がったそれぞれの課題に対し、具体的な取り組みを計画しました(右図参照)。取り組みごとに中短期で目標達成時期を設定し、確実に実施していきます。お客さまからもっと信頼され、任せていただける会社になるべく、私たち一人ひとりがこつこつと努力する所存です。今後も、お客さまとともに歩み、お客さまとともに成長してまいりたいと考えています。

1 ご提案	提案品質の向上 提案スピードの向上	<ul style="list-style-type: none"> 過去事例を全国拠点で共有 提案書を標準化 お客さまへのご訪問を強化
2 サービス導入	プロジェクト管理品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 作業プロセスを標準化 作業プロセスのチェック体制を強化
3 アフターサービス	コミュニケーション機会の増強 アフターサービス対応の迅速化	<ul style="list-style-type: none"> 営業、SE一体で定期訪問を実施 問合せ、障害時の経過状況報告を徹底

このたびご協力をいただきましたお客さまには、重ねてお礼申し上げます。来年度以降定期的に調査を実施する予定です。何卒ご協力いただけますようお願い申し上げます。