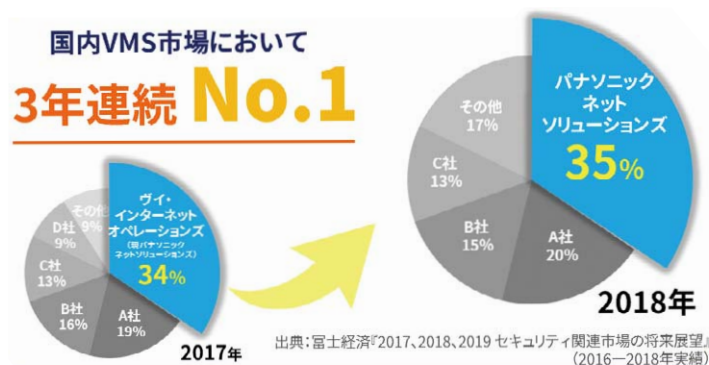


## 3年連続で国内VMS市場シェアNo.1を獲得

当社の連結子会社であるパナソニック ネットソリューションズ株式会社は、株式会社富士経済の調査の結果、国内VMS(ビデオ・マネジメント・システム)市場において2018年シェアNo.1(金額ベース)を獲得しました。

今後もトップシェアベンダとして、映像活用の需要が拡大することを鑑み、より簡単に、より便利に利用できる映像ソリューションを展開することで、お客さまが抱える実課題解決に貢献してまいります。



## セミナー「基幹業務システム刷新 成功の鍵」を開催

当社は11月26日、東京にて、セミナー「基幹業務システム刷新 成功の鍵」を開催しました。

基幹システム導入などの大型プロジェクトの成否は、上流工程・業務分析の質の高さが左右するといっても過言ではありません。

本セミナーでは、コンサルタントとして豊富な経験を持つ株式会社エル・ティー・エス執行役員の山本政樹様にご登壇いただき「要求整理・要件定義を適切に進める方法、必要となるスキル・体制」について解説いただきました。

またセミナー後半では、当社SEが、長年多くのRFPを見てきた経験を元に、失敗事例や体験談を交えて「基幹システムの導入プロセスのあり方」を分かりやすく解説しました。

## セミナー「必見!クラウド時代のビデオ会議/Web会議はこう変わる」を開催

当社は11月27日、大阪にて、セミナー「必見!クラウド時代のビデオ会議/Web会議はこう変わる」を開催しました。

急速なコミュニケーションツールの進化により、各企業ではビデオ会議やWeb会議(Skype・Teamsなど)が普及し、社内で異なる会議システムを利用するケースが増えてきています。

本セミナーでは、当社でコミュニケーションツール活用施策を推進する担当者が、異なるコミュニケーションツールの活用ノウハウなどをデモを交えながらご紹介しました。

## イベント・セミナー予定

名古屋地区

### データ連携ツールで解決! ASTERIA Warp 無料体験セミナー

日時 2月26日(水)  
14:00~17:00  
場所 中部営業所

九州地区

### 大学ICT推進協議会 2019年度年次大会

日時 12月12日(木)~14日(土)  
14:00~16:20  
場所 福岡国際会議場

Cloudpaging・OS-Easyを出展します!

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

# IS CLOSE UP

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社

2019.12  
vol.66

# 第10回 お客さま 満足度調査の ご報告



## TOPICS

3年連続で  
国内VMS市場シェア  
No.1を獲得

セミナー  
「基幹業務システム刷新  
成功の鍵」を開催

セミナー  
「必見!クラウド時代のビデオ会議/  
Web会議はこう変わる」を開催

## 編集 後記

お客さま満足度調査では、お褒めの言葉をいただくこともあれば厳しいご意見を頂戴することもありますが、私たちに改善のご期待を寄せていただいているからこそ、真剣に向き合ってご意見をいただけるのだと考えています。頂戴した全てのご意見を糧にして、当社一同邁進してまいります。2020年もどうぞよろしくお願ひ申し上げます。

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  
ビジネス企画・管理部 マーケティングチーム  
〒140-0002 東京都品川区東品川2-3-14 東京フロントテラス18F  
TEL:03-5715-5470 FAX:03-5715-5471 <https://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。



第10回

# お客さま満足度調査のご報告

「ご期待以上のお役立ち」をお届けできるように

当社では、毎年「お客さま満足度(CS)調査」を実施しています。初回の2010年から数え、今年で10回目となりました。今号は、お客さまからいただいた貴重なご意見をご報告します。

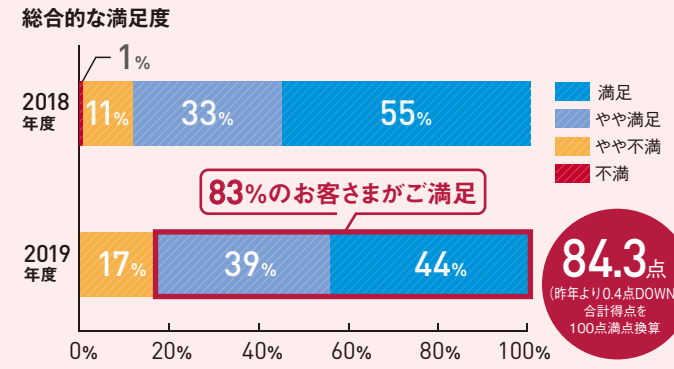


## 総合的な満足度 83%のお客さまから「満足」「やや満足」のご回答

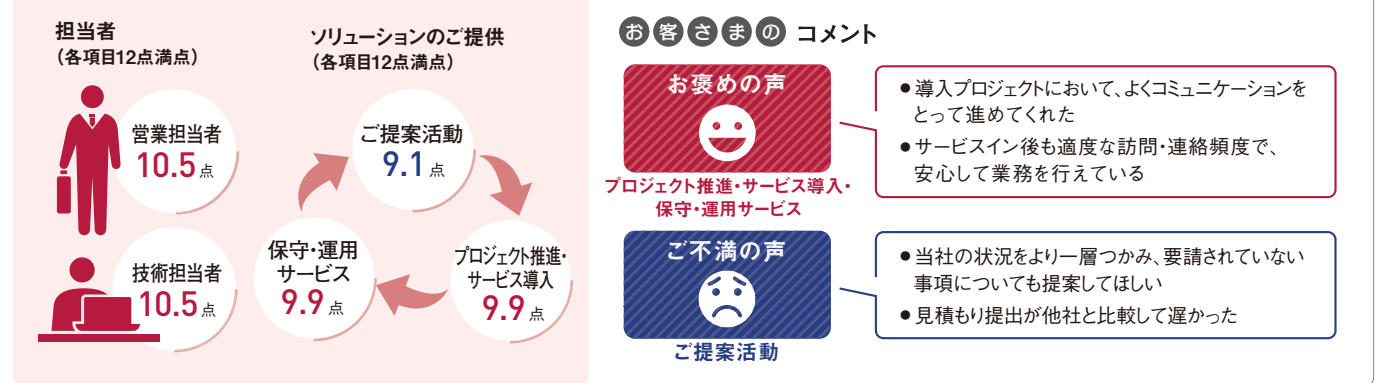
調査項目のうち、「①プロジェクト推進・サービス導入」～「⑤技術担当者」の質問を合計した総合得点は84.3点となりました。「⑥総合的な満足度」については83%のお客さまから「満足」「やや満足」のご評価をいただき、また昨年の「不満」のご回答も今年はゼロになりました。ただし「満足」のご回答だけを見ると50%を下回る結果となっています。この結果を受け止め、改善を図ってまいります。

調査概要

- 実施日 2019年8月26日～11月8日
- 有効回答数 58社/59名
- 調査項目
  - ①プロジェクト推進・サービス導入
  - ②保守・運用サービス
  - ③ご提案活動
  - ④営業担当者
  - ⑤技術担当者(各4点満点)
  - ⑥総合的な満足度
  - ⑦その他



## 項目別の分析 「ご提案活動」のご評価が相対的に低い結果



お客さまのコメント

- お褒めの声**
  - 導入プロジェクトにおいて、よくコミュニケーションをとって進めてくれた
  - サービスイン後も適度な訪問・連絡頻度で、安心して業務を行っている
- ご不満の声**
  - 当社の状況をより一層つかみ、要請されていない事項についても提案してほしい
  - 見積もり提出が他社と比較して遅かった

## 6観点からの分析 「信頼感・安心感」のご評価が他の観点より低い結果



お客さまのコメント

- お褒めの声**
  - 当社のことを一番よく理解してくれているベンダーだと思う
  - 問題発生時に迅速に対応してくれてとても助かる
- ご不満の声**
  - 無用な冒険は不要だが、保守的すぎる感がある
  - パナソニックISの「強み」をもう少し表に出してもいいように感じる

## お客さまの声を受けて — 私たちの果たすべき責務 —

本年もお客さま満足度調査にご協力を賜り厚く御礼申し上げます。今回は残念ながら、昨年と比較して満足度のポイントが低下する結果となりました。中でも「信頼感・安心感」や「ご提案活動」の評価が下がっていることから、お客さまの期待に充分にお応えできなかったことが伺われます。経営戦略の中核を担うものとしてITの存在感が高まる中、私たちITサービス企業の責務もますます重くなっています。

今回の結果を踏まえ、より一層お客さまの声に耳を傾け、お客さまの課題を自らのものとして共に解決していけるパートナーであり続けられるよう精進してまいります。今後ともご愛顧を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

専務取締役  
営業部門(営業統括・エンタープライズ事業)・  
エンジニアリング担当  
大西 元

