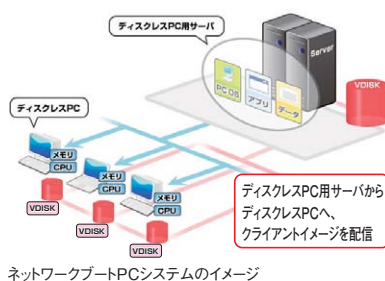


TOPICS

01 仮想デスクトップシステム「VHD Professional™」をバージョンアップ

当社は、エクストリーミングテクノロジー株式会社が開発するネットワークブートPCシステム「VHD Professional™」の新バージョンを12月20日に発売します。

新バージョンでは、クライアントイメージの更新・反映をクライアント端末の使用/不使用にかかわらず行える「アクティブアップデート機能」や、本システムの最新版の有無を自動通知する「ウェブアップデート機能」を追加。メンテナンス性を向上しました。なお、一般的なバージョンアップに際し、当社はエクストリーミングテクノロジーと、独自の保守契約となる「プライオリティサポート契約」を締結。これにより、当社が取り扱う「VHD Professional™」の保守サポートについては、エクストリーミングテクノロジーの優先的な対応をもってご提供できる体制を整えました。



02 EV用充電スタンド運営支援システムの実証実験を開始

当社は10月13日、秋田県仙北市役所にEV(電気自動車)用充電スタンド運営支援システムを導入し、実証実験を開始しました。これは当社が今年2月より参画している「あきた次世代自動車実証コンソーシアム」の活動の一環です。当社の環境監視ソフトウェア「eneview(エネビュー)」を活用し、複数拠点に点在するEV充電スタンドの一元管理や、実際の充電量の計測などを行います。豪雪地帯である秋田県ならではのEVのあり方を考えることで、EVと観光による地域振興モデルを構築し、関連産業の振興を図ることが当コンソーシアムの目標です。当社はこの実証実験を2012年3月まで継続し、EV充電スタンドの付加価値向上に貢献してまいります。なお、当コンソーシアムの活動は下記ホームページにて公開されています。ぜひご覧ください。



ホームページ URL : <http://www.akita-pu.ac.jp/stic/ev-consortium/>

03 「第32回 itSMF Japan セミナ」で講演

10月24日、大阪で「第32回 itSMF Japan セミナ」(主催:特定非営利活動法人itSMF Japan)が開催されました。これはITサービスの運用品質向上活動を推進するものです。当社はこのセミナーで「IDC部門におけるISO20000の取得と認証取得後のITSMSの定着に向けた活動」と題し、講演を行いました。このなかでは、当社が今年2月にITサービスマネジメントシステム(ITSMS)の国際規格である「ISO20000」を取得した際の取り組みや、取得後のITSMS定着に向けた活動について具体的に紹介しました。システムは「開発半年、運用10年」の言葉が示すように、稼働後の安定的かつ効率的な運用が不可欠とされています。当日は運用業務に携わる技術者が詰めかけ「生々しい実体験が参考になった」などのご意見をいただき、大変盛況のうちに終わりました。



あいえす☆人物伝 その15 横江 敦志



「“ユーザー視点”を特に身近に感じられる、奥深い仕事」と語るのは、IDCサービス事業部の横江敦志。サーバ統合をご提案するプリセールスSEとして活躍中。システムに関する専門知識を駆使して、潜在的ニーズの具体化と案件受注に貢献するのがプリセールスSEの役割。企業戦略的な側面から、お客さまが気付いておられない課題の掘り起こしも求められます。「ニーズや制約を把握しながら多角的に検討した結果、当社ソリューションが最適であるという首尾一貫性が重要です。そこで初めてDelightへのスタート地点に立てるのだと思います」そんな彼が最近取り組んだのは、大手製造業さまへのクラウド型DCサービス。「提案活動だけでなく、その後の構築支援にも参画しました。上下工程をがっつり推進する中で、色々な学びがあって。今後のプリセールス活動に活かしたいですね」と語ります。休日の楽しみは、3歳と1歳になる2人のお子さんと過ごすこと。どちらも可愛い盛りで、上の男の子はどんどん言葉を覚えているところ。「どこで覚えてきたのか、一丁前に反論もしてくるんですよ」と、目を細める“お父さん”の顔を見せてくれました。

小さな頃通っていた習い事のモットーは“継続は力なり”。厳しい指導に、当時はこの言葉を恨めしくも思っていたものです。大人になってようやく分かるありがたみですね…。今回特集したお客さま満足度調査では、少しずつ評価がアップし“継続は力なり”を表す結果が見えてきました。とはいえまだまだ通過点。来年からも、お客さまのDelightに向けて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。

編集後記

発行元

パナソニック電気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 アプローチタワー16F
TEL 06-6377-0100 FAX 06-6377-0833 <http://panasonic-denkoi.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。



IS クローズアップ

Move to Delight

2011.12
Vol.22

パナソニック電気インフォメーションシステムズ

社長・前川の「ちょっと一言」

私たちの「真」とは

いよいよ2011年も残すところわずかとなりました。

今年を振り返りますと、国内では東日本大震災、

国外においてもタイの大洪水など、

自然災害の脅威が私にとっても強く印象に残る一年となりました。

これらの自然災害を経験したことで、私たちの災害に対する意識や備えには、多かれ少なかれ変化があったと思います。

これは企業も同じです。

特にITの災害対策に関する企業のスタンスには、激変とも言うべき変化が起きました。

震災を機に、ITシステム基盤の災害対策に対する優先度・重要度が急激に上昇したことはその変化の一例です。

一方、供給側から発信される宣伝文句を鵜呑みにせず、本物を見極めようというユーザー側の意志も、これまで以上に明確になってきました。

このような時代においては、私たちの姿勢も“真”でなければ、成り立たない。大きな変化のなかで、そう実感した一年でもありました。

では、ITサービス企業にとっての“真”とは何か。それは、ひとえに顧客視点ではないかと思えます。

たとえば、私たちはデータセンターサービスやITシステム基盤の構築に強みがあると自負しています。

いわゆる“クラウドビジネス”であり、震災後の変化において、今最も注目される分野です。

しかし、クラウドが企業の直面する災害対策の課題をすべて解決するとは限りません。

ビジネスチャンスだからといって、お客さまの“真”のご要望から目を逸らすことは、決してあってはならないのです。

激動の時代だからこそ、顧客視点を大切に。

そして、お客さまの満足を越えた感動を起点に成長できる企業であるように。

決意も新たにまた次の一年も歩んでまいります。



代表取締役社長 前川 一博
Kazuhiro Maegawa

Close Up Now

第2回お客さま満足度調査のご報告

ITサービスをご提供する当社がめざすのは、お客さまに感動していただけるほどの高い品質＝「Delight品質」です。これを実現するために重要な柱は2本。

技術的なスキルはもちろん、私たち自身のヒューマン品質についても高めていく必要があると考えています。

当社では、お客さまのDelightに近づくための継続的な改善活動として、昨年を引き続き今年も「お客さま満足度(CS)調査」を実施しました。お客さまからのような評価をいただいているか再確認し、新たに見えてきた結果をご報告します。



これまでの取り組み 前回浮き彫りになった「迅速な対応」への課題——レスポンス向上活動の効果は？

昨年の調査では「正確性」「信頼感・安心感」「柔軟な対応」など、6つの項目についてお客さまの満足度を調査。その結果、「迅速な対応」についてはお客さまの期待するレベルに達していないという結果が明らかになりました。この課題を改善するため、当社では昨年10月より「スピード感のあるレスポンス」に向けた取り組みを開始。

お客さま対応の「24時間ルール」やトラブル歯止め時間の「25%短縮」など、1年間継続して取り組んできた結果は表れているのでしょうか。

■昨年10月より開始した「スピード」「レスポンス」の改善取り組み

1. お客さま対応のレスポンス向上	
①お客さまからのご相談、問合せ、見積り依頼等のレスポンス	「24時間ルール」 お客さまをお待たせしない、即対応を徹底
2. トラブル対応のレスポンス向上	
②仮復旧までのレスポンス	お客さまへトラブル対応経過状況報告の徹底
③トラブル歯止め(恒久対策)までの期間	「25%短縮」 恒久対策までの歯止め期間を短縮

第2回 お客さま満足度調査を実施

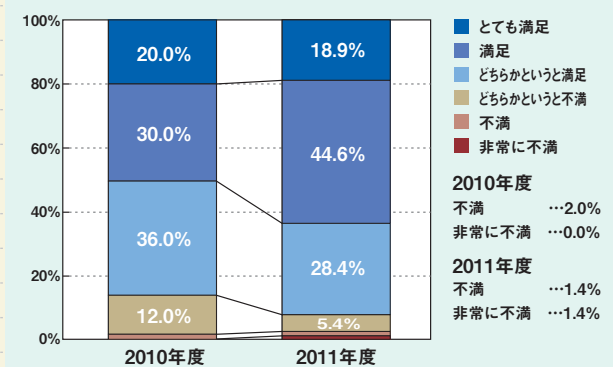
お客さまのご意見を逃さず聞くことが、Delightへの第一歩です。

- 今年度は昨年を上回る、58社のお客さまにご協力いただきました。
- また調査内容についても、昨年のものに加え、新たに「商談中の対応」と「不具合発生時の対応」に関する項目を追加。
- 具体的なお声を多くいただくことができました。

調査概要

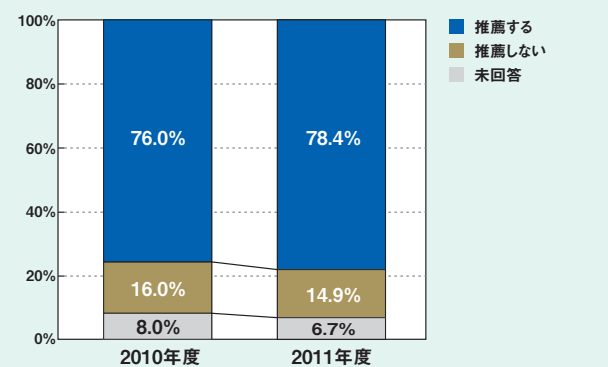
実施日: 2011年10月17日～28日 有効回答数: 58社/74名
調査項目: ① マナー ② 業務の正確性 ③ 信頼感・安心感 ④ 迅速な対応
⑤ 役立ち度(各12点満点) その他、⑥ 全体的な満足度
⑦ 商談中の対応の満足度 ⑧ システム不具合対応の満足度

■総合的な満足度



まず、当社の総合評価となる満足度。「とても満足」～「満足」のご回答が前年に比べ13.5ポイント増加し、全体的にはご満足いただけていることが分かります。しかし、注目すべきは「とても満足」という評価の割合が低下していること。さらに「非常に不満」のご回答もいただいております、Delightへはまだまだ到達できない結果となりました。

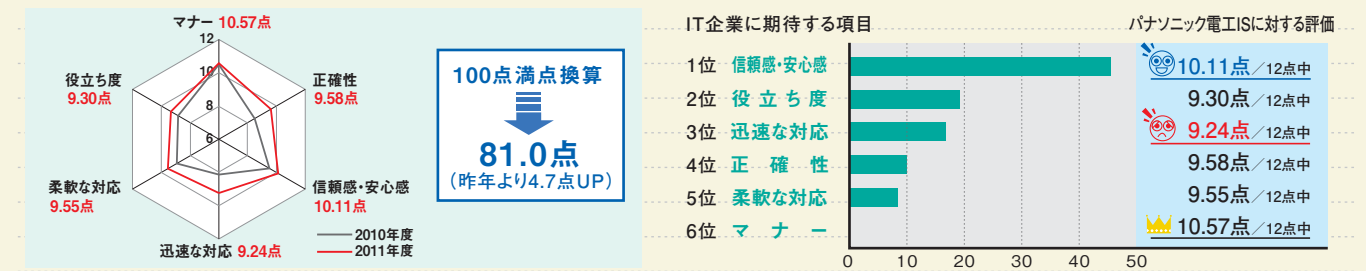
■パナソニック電工ISを他社へ推薦するか？



「パナソニック電工ISを他社へ推薦するか」という問いに対しては、アンケートにお答えいただいたお客さまの数が増えているにもかかわらず、昨年と変わらない評価をいただくことができました。ただし、それ以外のお客さまが2割以上いらっしゃることも事実。どなたに向けても推薦いただける企業をめざし、継続的な努力が必要です。

さらに細かく調べました

6つの視点から分析した、当社の「強み」「弱み」



評価されている点

「信頼感・安心感」

課題となる点

「役立ち度」「迅速な対応」

真摯な姿勢で今後も任せていただける企業へ

“お客さま起点”と“クイックレスポンス”を改めて意識

全体的に評価アップ。クイックレスポンスは定着するも、さらなる向上が必要

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を、6つの視点から分析しました。

いびつな形を描いていた昨年に比べると、今年はバランスよく改善していることが分かります。

また、お客さまがIT企業に期待を寄せる点もあわせてお聞きしたところ「信頼感・安心感」「役立ち度」「迅速な対応」がトップ3に。

これに照らし合わせると、当社は「信頼感・安心感」で高い評価を得ています。その反面、Delightに不可欠な“お客さま目線でのソリューション提案”や“クイックレスポンス”といった部分では、相対的に評価が低いという結果になりました。

昨年からの伸び率は高いものの、定着の段階を越えてさらなる向上が必要だと考えられます。

具体的な改善策として——

お客さまの生の声から見たもの

今後もお客さまのパートナーであり続けるためには、具体的にどのような改善を行うべきなのか。

実際にいただいたお客さまの声に、その答えの本質がありました。「商談中の対応」と「不具合発生時の対応」の2つに分けてご紹介します。

■商談中の対応について

「実際に使うユーザー目線での対応が感じられます」
「無理な相談にも、検討・対応してもらっています」
「経営課題に直結するソリューション提案を活発に行ってほしい」
「課題に対する理解度が100%でない」



■不具合発生時の対応について

「導入後のフォローは誠意をもって対応してもらっており、感謝しています」
「迅速な対応を評価していますが、それによるリスク要因も明確化するとなお良い」
「対応については信頼感があります。どんどん解決策を提案して方向性を導いてほしい」



クイックレスポンスはもはや当たり前。それだけでなく、レスポンスの内容や、もちろんシステム自体にも高い品質が求められています。

昨年からの取り組みでは「迅速な対応」に特に重点を置いてきましたが、上記のお声からも分かるように、まず第一に期待されている品質もあわせて向上することが、お客さまのDelightにつながるのではないのでしょうか。

この両方を向上させるにはどのような施策が必要なのか？私たちは、「製販一体となってお客さまのお役に立つ」ことが重要と考えました。

営業部門とSE部門の双方がお客さまのことを熟知し、お客さまがどちらへご相談されても適切な回答をお返しできる。

また、双方が十分に連携を取っている。このような体制でこそ、私たちに安心感を抱いていただけるのでは、と思うのです。

お客さまのDelightへ向けて！

「スピード」「レスポンス」改善活動の継続・製販連携力の強化

今回の調査により、昨年からの課題である「スピード」「レスポンス」の改善活動はこれからも継続していくこと。またそれだけでなく、営業部門とSE部門の連携力を強めていくことも、当社にとって不可欠であると分かりました。

どちらか一方だけが重要なわけではありません。例えばお客さまからのお問い合わせには、迅速に、かつ高い質をもってお答えすること。また、システム導入後もお客さまをフォローできるような体制を、これまでよりさらに強化すること。私たち一人ひとりの取り組みから組織的な施策まで、お客さまにDelightを感じていただけるようこつこつと努力してまいります。

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。来年度以降も定期的に調査を実施する予定です。何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

1. 「スピード」「レスポンス」のさらなる向上	
①お客さま対応、トラブル対応のレスポンス	「24時間ルール」 「25%短縮」 昨年からの改善活動を継続
2. 組織連携力の向上	
②お客さまのお役に立つソリューション提供、お客さま対応、トラブル対応のレスポンス	「製販一体」 営業部門とSE部門の連携を徹底