TOPICS

CMMI 成熟度レベル4を達成

当社はこのたび、ソフトウェア開発およびシステム開発プロセス能力の成熟度を評価・判断する国際的な指標であるCMMI Ver.1.3の成熟度レベル4を達成しました。
2014年10月現在公表されているCMMI Ver.1.3での成熟度レベル4の達成は、日本で9社目となります。
これにより、ソフトウェア開発プロセスにおける組織の実力を客観的に評価していただけたと考えております。

CMMIDEV/4℠
Exp. 2017-09-30 / Appraisal #23070

経費精算、出退勤打刻のクラウドサービス「MajorFlowクラウド」が会計ソフト「弥生会計15」との連携に対応

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は11月10日より、経費精算、出退勤打刻のクラウドサービス「MajorFlowクラウド」を会計ソフト「弥生会計15」に連携対応しました。
従来までは4種類の会計ソフトに対応していましたが、このたび新たに「弥生会計15」と連携することで、より多くの企業で利用可能になりました。

イベント・セミナー予定

東京地区

大事故になる前の対策はログ管理から

日時　1月22日(木) 15:00〜17:00
場所　東京オフィス セミナールーム

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

あいえす☆うちのBOSS（ボス） その17

お客さまに「ありがとう」と言っていただけるシステム運用をめざし、共にがんばりましょう。

今号のボス
ソリューションビジネス本部
システムソリューション事業部
グループマネージャー
中川俊雄

今回潜入するのは、システム導入後の保守・運用サポートや追加開発を行うグループ。グループマネージャーの中川俊雄を、入社7年目の井戸克典が紹介してくれました。
「当部署のミッションは、システム運用を通じてお客さまにより高い付加価値をご提供することです。お客さまと毎日頻繁にやりとりする、距離の近さが当部署の強みです」。
中川GMを一言で表すと?「頑固な方。やり切ることを表明して、周りを巻き込んで推進される点は企業人として見習わなければと思います」。
実は、彼が中川GMの下で働くのはこれが2回目だそうです。
「入社して2年目のころ、コールセンターシステム『eSmileCall』の担当部署で1年間ご指導いただいていました。その後は長い間離れていましたが、今年4月に現在の部署で5年ぶりに再会したんです。また一緒に仕事ができると知った時は、新人時代からこれまでに吸収してきたことをアピールしたい!と楽しみに感じましたね」。

そんな彼、現在はERP「GRANDIT」を扱っています。「SIer商材の中でも花形のERPですが、お客さまの視点でお客さまの業務に踏み込んでいかなければ良い提案はできません。システム開発についても幅広い知識と技量が求められます。非常に難しいですが、お客さまと共に考えて学んでいける、やりがいの大きい仕事です」と語ってくれました。

ソリューションビジネス本部
システムソリューション事業部
井戸克典

編集後記

毎年実施している顧客満足度調査も今回で5回目となりました。
当社の目標は、高品質なサービスでお客さまに感動をご提供することです。
実現のためには具体的に何をすべきなのか?
これからも部署の垣根を越えて考え、取り組んでまいります。
今年も残りわずかとなりました。2015年も、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/

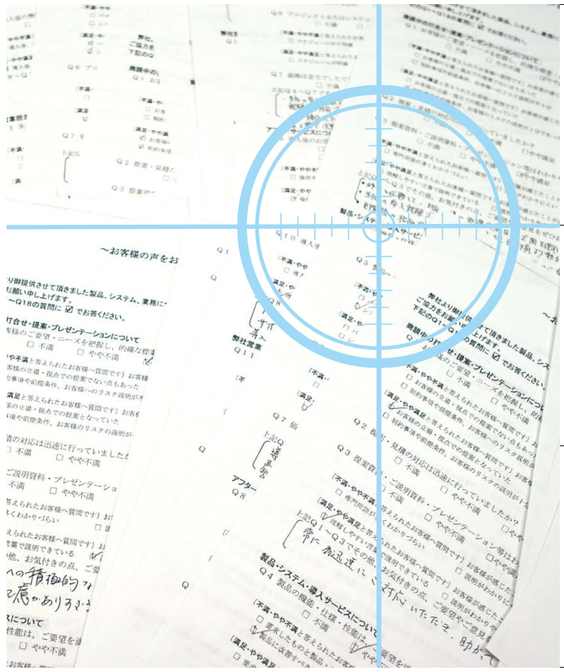
※本紙掲載記事の無断転載・複製を禁じます。
※本紙に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。

Copyright(C)2015 Panasonic Information Systems Co., Ltd. All rights reserved.

Panasonic

Move to Delight

IS クローズアップ
2015 01 Vol.40
パナソニック インフォメーションシステムズ



Close Up Now

お客さま起点で考えるビジネスパートナーをめざして
第5回 お客さま満足度調査 のご報告

お客さまの声をお聞かせください

TOPICS

CMMI 成熟度レベル4を達成

CMMIDEV/4℠
Exp. 2017-09-30 / Appraisal #23070

経費精算、出退勤打刻のクラウドサービス「MajorFlowクラウド」が会計ソフト「弥生会計15」との連携に対応

あいえす☆うちのBOSS

ソリューションビジネス本部
システムソリューション事業部
グループマネージャー 中川俊雄

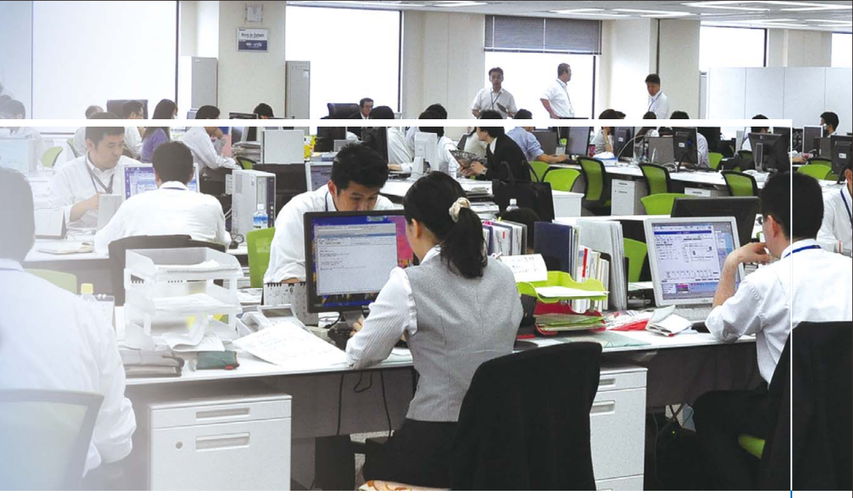
社長・前川の ちょっと一言

変化は好機

米国IT業界で、事業の分離や撤退、企業同士の合併などが次々に起こっています。
「クラウド」「ビッグデータ」「スマートデバイス」など今後社会の主流になるであろう大きなトレンドを見据えた一連の動きは、業界をリードする主役の交代、さらには既成概念の崩壊を引き起こしかねない大きな変化です。私たちも乗り遅れないよう危機感を持ってビジネスに取り組む必要がありますが、実のところ、こうした変化は「好機」でもあると考えています。
変化は成長を促します。これまで当たり前だったことが当たり前でなくなり、見えていなかった課題が浮き彫りになる。ここでしっかり向き合うことが飛躍的な成長につながります。変わらざるを得ない時とは「変わるチャンス」なのです。
松下幸之助創業者は「好況よし、不況もまたよし」という言葉を残しました。不況を改善、発展への好機と捉えたその考え方は、変化に対する心構えと相通ずるものがあります。わが身を振り返りつつ、次々やってくる波を乗り越え成長しながら、新たなサービスを今後ともお届けし続けます。

代表取締役社長　前川 一博
Kazuhiro Maegawa

Close Up Now



お客さま起点で考えるビジネスパートナーをめざして

第5回 お客さま満足度調査のご報告

当社では、お客さまと末永くお付き合いできるよう、感動いただけるサービスのご提供をめざして「お客さま満足度（CS）調査」を毎年実施しています。
前回の調査では、「属人的になりがちな体質を改善する必要がある」という結論に至りました。
そこで当社ではこの1年間、組織的な改善に向け、営業部門とSE部門が一体となって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。

調査結果

総合的な満足度

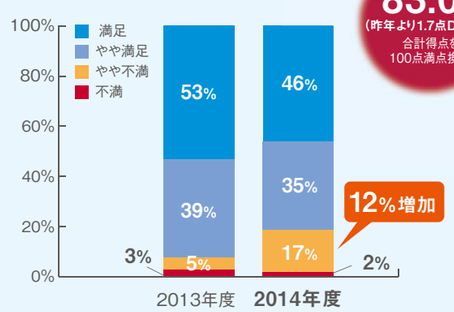
今年のCS調査では、62社のお客さまにご協力いただきました。
調査項目のうち、「①商談中の対応」～「⑤技術担当者」の質問を合計した総合得点は83.0点となり、昨年より1.7点減という結果になりました。
「⑥総合的な満足度」についても「やや不満」のご回答が12%も増加しました。厳しい結果を肝に銘じ、改善へつなげなければなりません。

●「総合的な満足度」調査概要

実施日
2014年8月25日～9月12日

有効回答数
62社/65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

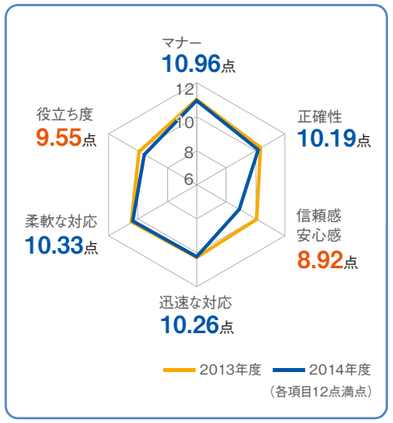


83.0点
（昨年より1.7点DOWN）
合計得点を100点満点換算

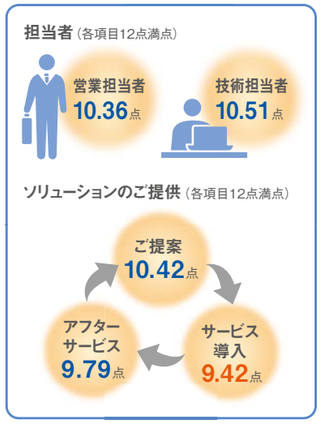
分析結果から見えた評価

6つの視点で分析を行うと、サービス品質・担当者に対する「信頼感・安心感」と、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」のご評価が下がっていることがわかりました。
また、ソリューションご提供の各段階と、営業技術担当者それぞれにもご評価をいただきました。前回同様「営業担当者」「技術担当者」については特に高いご評価をいただいていますが、昨年の課題となっていた「サービス導入」は残念ながら今回も低い評価となっています。

■6つの視点から分析した「強み」「弱み」



■項目別の分析



当社が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コメントから、その答えを導き出しました。

お客さまのコメントから見えた当社の課題

	お客さまのコメント	当社の課題
1 ご提案	•見積条件の根拠が分からないことがある。 •再見積が遅く、導入が遅れた。	提案品質の向上 提案スピードの向上
2 サービス導入	•受入れ試験で不良摘出件数が減少傾向にあるが、少し多い印象。	プロダクト品質の向上
3 アフターサービス	•保守対応は迅速ではあるが、解決に少々時間を要している。 •当初の狙いが実現できていない。これまでの問題・課題を早急に解決するよう、サポートの強化をお願いする。	アフターサービスの迅速化

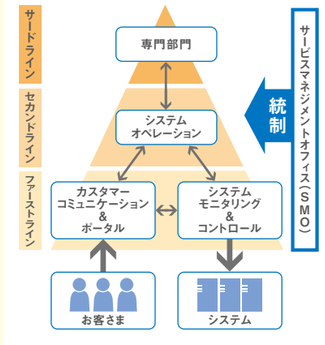
今後の取り組み

浮かび上がった課題を克服するための具体的なアクションとして、当社では右図のような取り組みを計画しました。
めざすのは、質の高いご提案・システム・サービスで、もっとお客さまのお役に立てるITサービス企業。お客さまへのご訪問強化や作業プロセス標準化といったこれまでの活動も継続しながら、より組織的な改善に向けて努力してまいります。

1 ご提案	•お客さまの真のご要望を引き出すための活動推進 •営業とSEのさらなる情報連携
2 サービス導入	•KPI測定による品質評価・検証の展開 •上流工程でのレビュー強化
3 アフターサービス	•組織とプロセスの最適化 •ITSMSベースの運用サービス確立

具体例1 データセンターサービスの運用組織最適化

当社では多数のお客さまにデータセンターサービスをご利用いただいていますが、ご提供するサービス品質にばらつきが見られていました。
そこで、提供サービスごとにばらばらだった運用組織体制を刷新。ピラミッド型の統合サービスデスクを配置し、これを統制管理する「サービスマネジメントオフィス（SMO）」もあわせて設置することで、運用品質の改善に向け取り組んでいます。



具体例2 プロダクト品質の向上

システムの品質について、お客さまからは「受入れ試験で不良摘出件数が減少傾向にあるが、少し多い印象」というコメントもいただいていました。
これを受け、CMMI（能力成熟度モデル統合）にもとづく品質KPIを用いて、開発プロセスの定量管理を実施。現在も継続推進しています。当社では開発プロセスの改善に継続して取り組んだ結果、2014年9月にCMMI Ver.1.3の成熟度レベル4を達成することができました。
今後も引き続き、こうした取り組みを続けてまいります。

CMMI DEV/4℠
Exp. 2017-09-30 / Appraisal #23070

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。