

## 2015年11月19日開業! 万博記念公園の生きているミュージアム「NIFREL(ニフレル)」にチケットシステムを導入

当社は、万博記念公園に2015年11月19日に開業した複合商業施設「EXPOCITY(エキスポシティ)」(所在地:大阪府吹田市)内の海遊館がプロデュースする新しい体感型ミュージアム「NIFREL」へチケットシステムを導入しました。

豊富な導入実績と、導入後も継続するシステムサポート体制が決め手となり、当社の提案をご採用いただきました。当社は、大きな集客が見込まれるNIFRELの円滑な運営をご支援すべく、入場チケットをスピーディに発券し、施設全体の売上管理・分析をサポートします。



## マイナンバー対応の映像監視ソリューションを手軽に導入! 「ArgosView映像監視システム 長期間録画アプライアンス」を提供開始

当社の連結会社であるヴァイ・インターネットオペレーションズ株式会社は、監視カメラ数台程度の小規模構成でも長期間録画を手軽に実現できる「ArgosView(アルゴスビュー)映像監視システム 長期間録画アプライアンス」を2015年11月26日より発売しました。

マイナンバー制度の開始に伴い、企業にはこれまで以上に厳格な情報保護措置が求められます。録画映像を数年単位で保管できる監視カメラ環境を、カメラ1台から導入可能なので、手軽にセキュリティ強化ができ、マイナンバー対策にもご活用いただけます。

### イベント・セミナー予定

東京地区

**HVAC&R JAPAN 2016**  
(ヒーパクアンドオールジャパン)/  
第39回冷凍・空調・暖房展

日時 2016年2月23日(火)~26日(金)  
10:00~17:00 (最終日は16:00まで)

場所 東京ビッグサイト 東1ホール・東2ホール

中部地区

ノンコーディングでのデータ連携を体験!  
「ASTERIA WARP」無料体験セミナー

日時 2016年1月21日(木)14:00~17:00

場所 パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社  
中部営業所

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

# Move to Delight

IS クローズアップ

2016  
01 Vol.46

パナソニック インフォメーションシステムズ

## Close Up Now

お客さまにとっての末永いパートナーとなるために  
第6回 お客さま満足度調査のご報告



## TOPICS

2015年11月19日開業!  
万博記念公園の生きているミュージアム  
「NIFREL(ニフレル)」にチケットシステムを導入  
マイナンバー対応の映像監視ソリューションを手軽に導入!  
「ArgosView映像監視システム 長期間録画アプライアンス」を提供開始



## あいえず☆うちのBOSS

販売・物流ソリューション事業部  
販売SCM部  
部長 小倉聡



## あいえず☆うちのBOSS

その23

パナソニックの主にコンシューマ事業のサプライチェーンを広く支える販売SCM部。今回は部長の小倉聡が登場です。ユニットリーダーの兒玉吉希が紹介してくれました。「パナソニックが家電量販店様や国内約2万店舗のパナソニックショップ様から注文をいただいて製品をお届けする、あるいはアフターサービスで補修部品をお届けするなど、受発注や物流のしくみをITでサポートするのが当部のミッションです。小倉さんは常に冷静で2、3歩先を考えておられる方。小倉さんのアドバイスで、目の前しか見えていなかった自分に気付くことも多々あります」。多くの部下を抱える小倉部長ですが、初めて仲間になるメンバーとは必ず「手作りプロフィール」を



販売・物流ソリューション事業部  
販売SCM部  
部長 兒玉吉希

交換するそう。「小倉さん発案で、経歴や趣味などを1枚のパワーポイントに書き込み、部署の皆で自己紹介合っています。これを見ながらお互いの共通点を探したり、お酒の場で活用することも。ひとりひとりを知ろうという小倉さんの人柄だと思います」。

そんな販売SCM部は現在、コンシューマ事業での電子カタログ構築プロジェクトに奔走しています。「膨大なカタログの情報をタブレット1台にまとめれば、営業マンの大きな戦力になります。まだまだ課題はありますが、小倉さんのように俯瞰的な視点を持って取り組んでいきます」と話してくれました。

入社以来、受発注基幹系システムを担当。自他共に認めるこの分野の第一人者です。10月からはユニットリーダーとなり、よりいっそうのステップアップのチャンスです。自身の“行動”“生き様”でメンバーを引っ張って行くリーダーシップに大いに期待しています。

今号のボス

販売・物流ソリューション事業部  
販売SCM部  
部長  
小倉聡



## 社長・前川の ちよっと一言!

# 「イノベーションの種を見逃さないために」

ここ最近、イノベーションに果たすITの役割がこれまでとは少し違う視点からクローズアップされています。たとえばタクシーの配車サービスである「Uber」、空き部屋を貸し借りできるサービス「Airbnb」などは、ITを活用して既存のビジネスモデルに革命的变化を起こした代表的な事例と言えますが、これらは単なるツールの刷新でもなければ、ベンダー主導の変化でもありません。お客さま(企業)のニーズをもとに、ITで仕掛けを作ったことによるイノベーションなのです。これらの事例は、ITサービス企業である私たち

自身が変化を受け入れることや既存の価値観に囚われない幅広い選択ができるようになる必要性を示唆しています。突拍子もなく聞こえるようなニーズにこそ、イノベーションの種があるとも考えられるからです。当社は今、異なる文化の組織が融合し、考え方や選択肢の幅を広げる土台が整いつつあります。お客さまのお役立ちにつながる提案に向けて、広い視野と柔軟な思考にますます磨きをかけてまいりたいと考えています。



代表取締役社長 前川 一博  
Kazuhiro Maegawa

編集後記

毎年の顧客満足度調査でいつも感じるのは、アンケートにご協力くださるお客さまの気持ちです。「パナソニックISにもっと良い仕事をしてほしい、良いパートナーになってほしい」というご期待があるからこそ、この調査に貴重な時間を割いてくださるのだと思います。高品質なサービスで応えられるよう、さらに邁進してまいります。

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  
経営企画部 広報・マーケティングチーム  
〒571-8501 大阪府門真市大字門真1006番地 パナソニック(株)本社内  
TEL 06-6908-0245 FAX 06-6906-4717 <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。

## お客さまにとっての末永いパートナーとなるために

# 第6回 お客さま満足度調査のご報告

当社では、お客さまに「満足」だけでなく「感動」いただけるようなITサービスをご提供できるように、毎年「お客さま満足度(CS)調査」を実施しています。前回の調査では、プロダクトやアフターサービスの面でさらなる品質の向上が必要という結果に。そこで当社では、システム開発プロセスの改善や運用組織体制の刷新など、課題克服に向け着実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。

### 調査結果

#### 総合的な満足度

#### 真のDelightへはまだ道半ば

今年のCS調査では、76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84.2点となり、昨年から1.2点増加しました。また「⑥総合的な満足度」については「不満」のご回答がゼロになりました。しかし、15%のお客さまからは「やや不満」のご回答をいただいています。すべてのお客さまから良いご評価をいただけるよう、真のDelightへ向けた取り組みを強めます。

#### ●調査概要

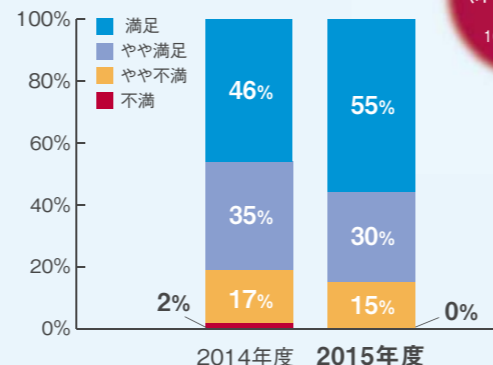
実施日  
2015年8月17日～9月11日

有効回答数  
76社/80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)
- ⑥総合的な満足度

#### 総合的な満足度



**84.2**点  
(昨年より1.2点UP)  
合計得点を  
100点満点換算

#### 項目別の分析結果

#### 「サービス導入」に課題が残る

総合的な満足度のほかには、ソリューションをご提供する中の「ご提案」「サービス導入」「アフターサービス」の各段階や、営業・技術担当者への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おりますが、昨年の課題となった「サービス導入」は前回に比べ少し回復してはいるものの、まだまだ十分でない評価となっています。

#### ■項目別の分析 (各項目12点満点)

#### 担当者



#### ソリューションのご提供



#### お客さまのコメント

#### 😊 お褒めの声

- 常にユーザ目線で物事を捉えていただけているので助かっています。
- かなり技術的につっこんだ問い合わせなどにも短時間で適切な回答をいただけており、信頼できる印象があります。

#### 😞 ご不満の声

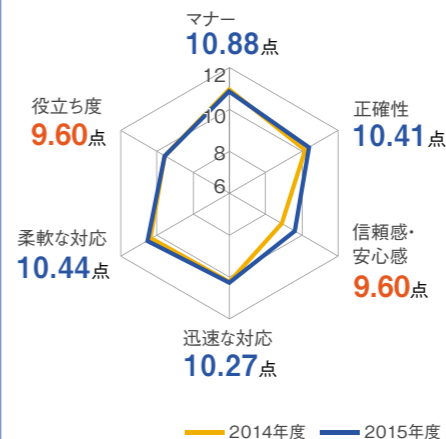
- 要件定義段階から相互理解をさらに深める活動を推進願います。
- 導入当初にトラブルがあったが、適切に対応していただきました。

#### 6つの視点から分析した評価

#### 品質への信頼度を十分に改善できず

第1回お客さま満足度調査より継続して実施している6つの視点別の分析で、再度当社の「強み」「弱み」を見つめ直しました。昨年度課題となっていたのは、お客さまへご提供するサービス品質に対する「安心感・信頼感」です。今年はわずかに点数が上がったものの、他の視点に比べるとまだまだ低く、十分な改善には至っていないことがわかりました。あわせて、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」についても改善に向けテコ入れを行う必要があります。

#### 6つの視点別の分析 (各項目12点満点)



#### お客さまのコメント

#### 😊 お褒めの声

- 海外に導入したハード交換は難しかったと思うが、対応してくれた。満足しています。
- 納期的に厳しい要望にも応えてくれたので、非常に助かりました。

#### 😞 ご不満の声

- チェック不足や思い込みなどの漏れがあった。
- メーカーとのさらなる連携強化を望みます。
- パナソニックというメーカーの強みやノウハウを前面に出してほしい。

## お客さまの声を受けて

### 品質・スピード・組織体制の改善に取り組んでいきます

今回の調査により、「サービス導入の品質向上」に引き続き取り組む必要があると認識しました。またそれだけでなく、分析の結果「提案スピード」や「属人的になりがちな体制」についてもさらなる改善が必要となりました。ITの導入は、それ自身がゴールというわけではありません。絶えず変化するビジネスサイドでの要求に対応するため、お客さまとともにサービスを改善していくことが、ITサービス企業である当社の根幹とも言える部分です。「ご提案」「サービス導入」「アフターサービス」3フェーズで浮かび上がったそれぞれの課題に対し、具体的な取り組みの計画(下図参照)のもと、取り組んでいます。お客さまの投資効果を最大化できるように、これからも努力してまいります。

	課題	当社の取組事項
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"> <li>●ご提案プロセスの改善</li> <li>●お客さまをもっと知る活動、ご訪問を強化</li> </ul>
サービス導入	サービス導入の品質向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●標準化された構築プロセスのさらなる厳格化</li> <li>●定量的品質KPIによる品質評価の徹底</li> <li>●各プロセスチェックに加え、製品出荷前の品質チェックを重点的に強化</li> </ul>
アフターサービス	アフターサービス対応の迅速化	<ul style="list-style-type: none"> <li>●お問い合わせ、障害時の経過状況報告を徹底</li> <li>●お問い合わせ対応プロセスと組織体制の強化</li> </ul>