

デアゴスティーニは、なぜ、稼働中の基幹システムをクラウド環境に移行したのか?具体事例を公開!

パートワーク(分冊百科)の最大手企業である株式会社デアゴスティーニ・ジャパン様。
同社は加速するビジネススピードに追随するため、受注~出荷~決済管理やお客さまサポートで24時間フル稼働する販売基幹システムのクラウド移行を検討。当社のIaaS「Nexstructureサーバサービス」への移行を最短時間で実現されました。

詳しくは当社HP内の導入事例をご覧ください!
<http://service.is-c.panasonic.co.jp/case/134/>

QRコードからも
アクセスできます



イベント・セミナー予定

大阪地区

大学ICT推進協議会
2016年度展示会

日時 12月14日(水) 13:00~17:00
12月15日(木) 9:30~17:00
12月16日(金) 9:30~15:00

場所 国立京都国際会館(京都府京都市)

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

ワークフローシステム「MajorFlow」シリーズの新バージョンと新オプションを発売

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、2016年11月7日より、ワークフローシステム「MajorFlow」シリーズの新バージョンを発売しました。あわせて、オプション製品「SharePoint連携モジュール」「交通系ICカード連携オプション」を同日発売しました。

「MajorFlow」シリーズでは従来データプラットフォームとして「Microsoft SQL Server」を採用していますが、今回のバージョンアップでは、処理速度やセキュリティ機能などがより強化された最新版「Microsoft SQL Server 2016」にも対応しました。

あいえず☆ プロフェッショナル その3

「特定の技術やプロダクトにはこだわりません」と語るのは、IDCサービス事業部 IDCソリューション部 文教・自治体インフラチームの田中暢浩。自治体向け仮想デスクトップソリューションを主に担当し、直近では富士市教育委員会様のユーザー数1,280名という大規模リプレース案件を完遂しました。こちらでは、仮想化を用いずに仮想デスクトップ環境を実現する先進技術「HPE Moonshot System」が採用されています。「大事なモノを売るのではなく、お客さまのやりたいことにかいに近付けられるか。そのための選択肢として、常に新しいプロダクトや機能を取り入れていきたいと考えています。自分で触って確かめる技術検証も必須です」。

この2点は次世代を担う若手社員にもいつも伝えているそう。「若い子にはもっと前線で活躍してほしい。失敗も成功も体験することでノウハウを身につけてほしいですね」と教えてくれました。「私は営業を経験しているので純粋なSEとは感覚が違うかもしれませんが、お客さまが何を期待されているのか?をくみとれる能力が大事なのだと思います。富士市様とはおかげさまで、もう10年来のお付き合いになりました。お客さまと同じ方向を向いて、期待値に対し十分なレベルで応え続ける、その地道な積み重ねがすべてなのかなと感じています」。

「現場力」とは…

お客さまの期待をくみとる力。
お客さまと同じ方向を向いて
地道に取り組んでいくことが信頼に
つながるのだと思います。

IDCサービス事業部
IDCソリューション部
文教・自治体インフラチーム
田中暢浩



編集
後記

お客さま満足度調査を実施するたびに、当社がお届けするのはシステムではなくその先にある価値なのだ改めて感じます。当社の経営理念の中に「新しい価値の創造に邁進します」というフレーズがあります。これを実現できるだけの高い品質をめざして、社員一同取り組んでまいります。2017年もどうぞよろしくお願いいたします。

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
営業統括部 企画管理チーム
〒105-6022 東京都港区虎ノ門4-3-1 城山トラストタワー22階
TEL:03-3437-1429 FAX:03-3437-1435 <http://service.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。

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

2017.1
vol.52



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7回お客さま満足度調査のご報告」

TOPICS

デアゴスティーニは、なぜ、稼働中の基幹システムをクラウド環境に移行したのか?具体事例を公開!

ワークフローシステム「MajorFlow」シリーズの
新バージョンと新オプションを発売



あいえず☆
プロフェッショナル

IDCサービス事業部
IDCソリューション部
文教・自治体インフラチーム
田中暢浩

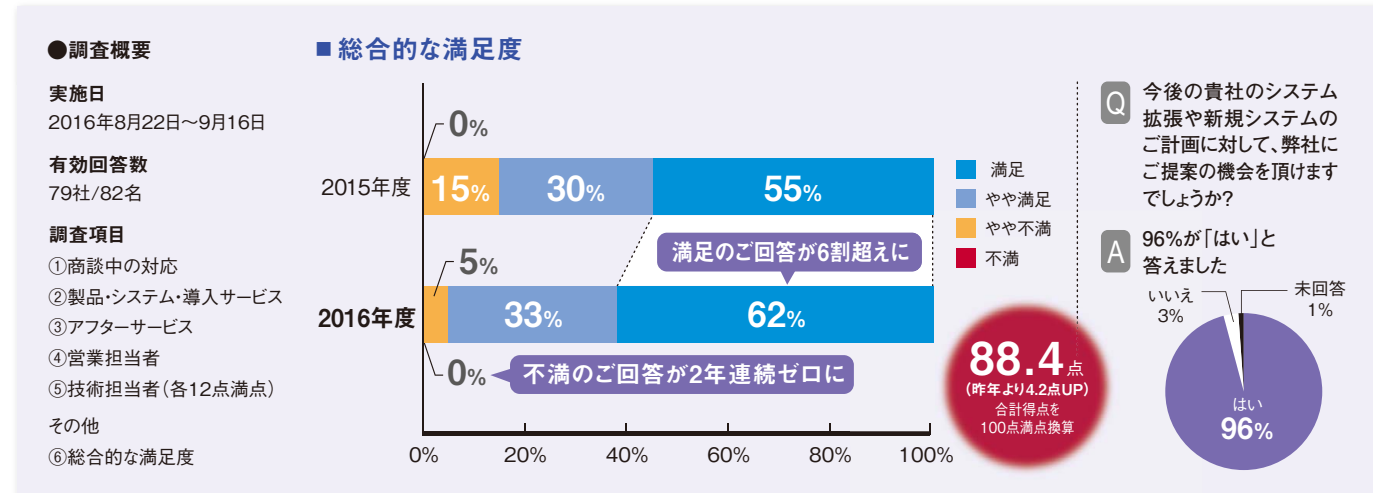
めざすのは「満足」を超えた「感動」

当社では、毎年「お客さま満足度(CS)調査」を実施しています。

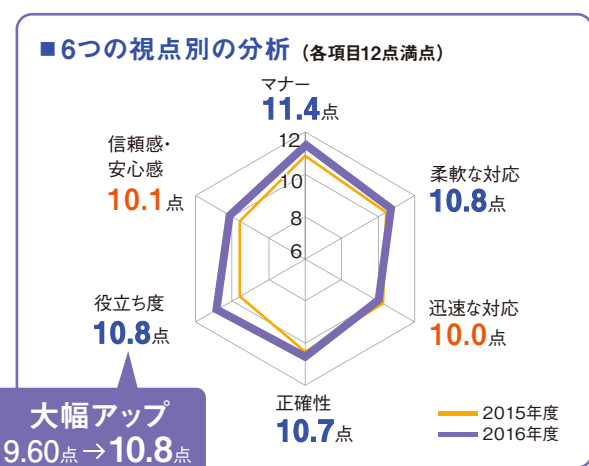
初回の2010年から数え、今年で7回目となりました。今号は、お客さまからいただいた貴重なご意見をご報告します。

総合的な満足度 過去最高の88.4点。「満足」が6割超に

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88.4点と過去最高の点数となりました。また「⑥総合的な満足度」については前年に引き続き「不満」のご回答はゼロとなり、「満足」のご回答が6割を超える喜ばしい結果となりました。ただし、5%のお客さまからは「やや不満」とお答えいただいています。サービスごとの分析などをさらに進め、今後もさらなる改善を図ってまいります。



6観点からの分析 「役立ち度」が大幅アップ。お客さまと同じ目線で共にとことん考える



お客さまのコメント

お褒めの声

- 顧客視点で力を尽くしてもらいました
- 表面的な部分だけでなく根本解決に向けて対応してくれるので信頼できます
- 導入後も運用アドバイスや分析のお手伝いがあり、助かっています

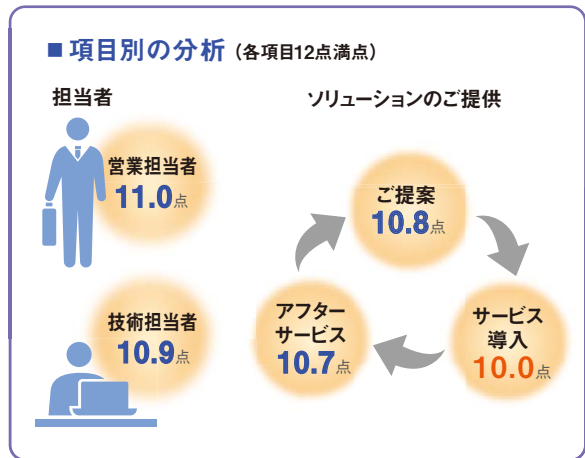
マナー・役立ち度・柔軟な対応に対して

ご不満の声

- 受託可能な部分だけでなく、システムの全体像を見て提案してほしい
- 手順と対応方法を開示したにもかかわらず、問い合わせが発生したことがある

信頼感・安心感・迅速な対応に対して

項目別の分析 「サービス導入」は引き続き改善・強化が必要



お客さまのコメント

お褒めの声

- 取り扱い製品の範囲にとどまらず、技術トレンドを含めた情報提供してくれるのがありがたいです
- 質問に即座に回答いただけるので安心感があります

営業担当者に対して
技術担当者に対して

ご不満の声

- 不具合に対する取り組みについて、提案も含めユーザ視点であってほしい
- 特定の技術者に負担がかかっているように思います

サービス導入に対して

お客さまの声を聞いて

期待以上の価値をお客さまに

“顧客満足”と一口に言っても、お客さまへご提案内容通りのことをご提供するだけでは不十分と私たちは考えています。私たちが常に心掛けているのは「お客さまのビジネス改革、お客さまと同じ目線で共に考える」こと。例えばサービスインは、ともすると「導入完了」と捉えられがちですが、お客さまにとっては活用に向けたスタートラインです。システムを使いこなせるようになり、効果が表れて初めて、システム導入が成功したと言えるのではないのでしょうか。私たちはそこをお客さまと共に探求したいと考えています。これまで積み上げてきたITの知見を活かしながら、期待以上の成果が出せるよう、そしてお客さまと末永くお付き合いさせていただけるよう、とことんこだわってまいります。

このたびご協力をいただきましたお客さまには、厚く御礼申し上げます。今後とも何卒ご愛顧賜りますようお願いいたします。

専務取締役
エンタープライズ事業担当
大西 元

お客さまにとっての末永いパートナーとなるために 「第7回お客さま満足度調査のご報告」

