



# 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

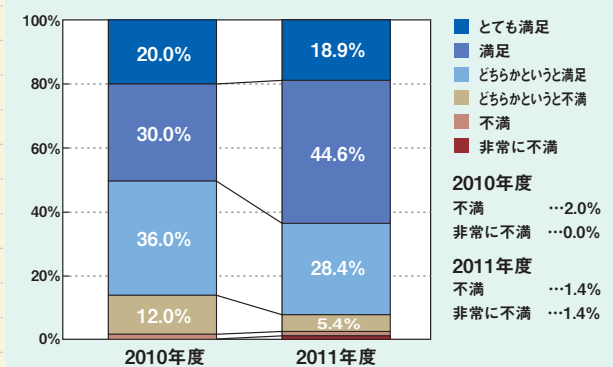
#### お客さまのご意見を逃さず聞くことが、Delightへの第一歩です。

- 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

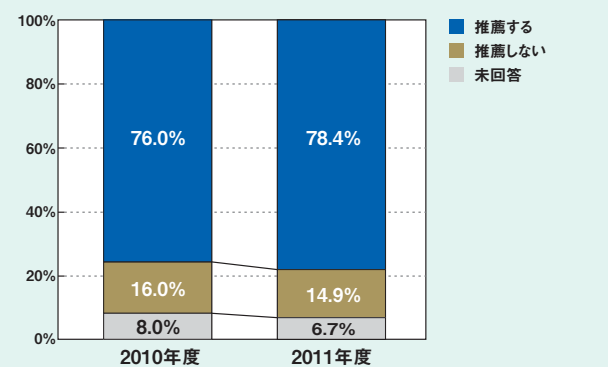
実施日: 2011年10月17日～28日 有効回答数: 58社/74名  
調査項目: ① マナー ② 業務の正確性 ③ 信頼感・安心感 ④ 迅速な対応  
⑤ 役立ち度(各12点満点) その他、⑥ 全体的な満足度  
⑦ 商談中の対応の満足度 ⑧ システム不具合対応の満足度

#### ■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。

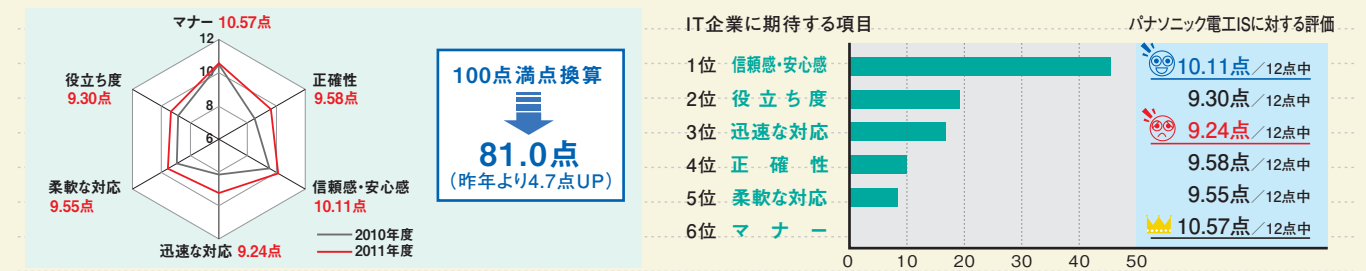
#### ■パナソニック電工ISを他社へ推薦するか？



「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」

真摯な姿勢で今後も任せていただける企業へ

課題となる点 「役立ち度」「迅速な対応」

“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