

お客さまとともに

基本的な考え方

満足と感動をもたらす“新たな価値”の創造を追求

日立システムズは、企業理念の中で、「お客さまに一番近い存在として、満足と感動をもたらす新たな価値を創造する」ことを掲げています。これは、全国の拠点における地域密着のサービスを通じて、“安心・安全・先進性”を兼ね備えたイノベーションをお客さまへ提供していくことを示したものであり、CS（Customer Satisfaction）向上活動の原点です。

お客さまとのコミュニケーション

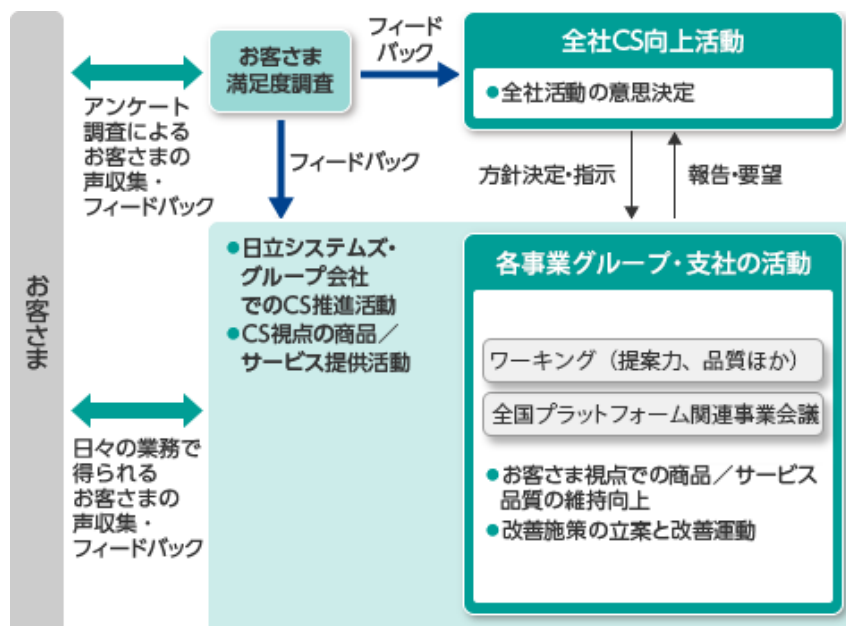
全社CS向上会議を運用

当社は、全社一丸となったCS向上施策を推進するため、2012年4月に「全社CS向上会議」を発足しました。

当会議は、主に各事業グループ長を構成メンバーとして、情報共有や活動方針決定を行うとともに、営業統括部門と品質保証部門が事務局となり、重点注力分野として定めた「品質」「提案力」を主軸に定期的にWGを開催、課題の抽出やCS向上・改善施策の立案・推進を行なっています。

2016年度は、各事業グループの前年度の活動状況や結果を受けてKPIを見直し、活動を継続しました。引き続き、2017年度も当会議を定期的に開催するとともにWG活動を継続していきます。

全社CS向上会議



■全国プラットフォーム関連事業会議

全社CS向上会議の構成機関として、ハードウェア保守の担当役員をリーダーとする「全国プラットフォーム関連事業会議」を組織しています。毎月、各地域のグループ会社（北海道、四国、九州など）を含め各地域のCS会議で議論されたフィールド活動状況の中から、全国的に組織間で共有すべき事例や改善施策などを報告・提案しています。また、アンケートほかで得られたお客さまの声をフィードバックし、改善のためのPDCAを回しています。

日立システムズグループお客さまアンケートを実施

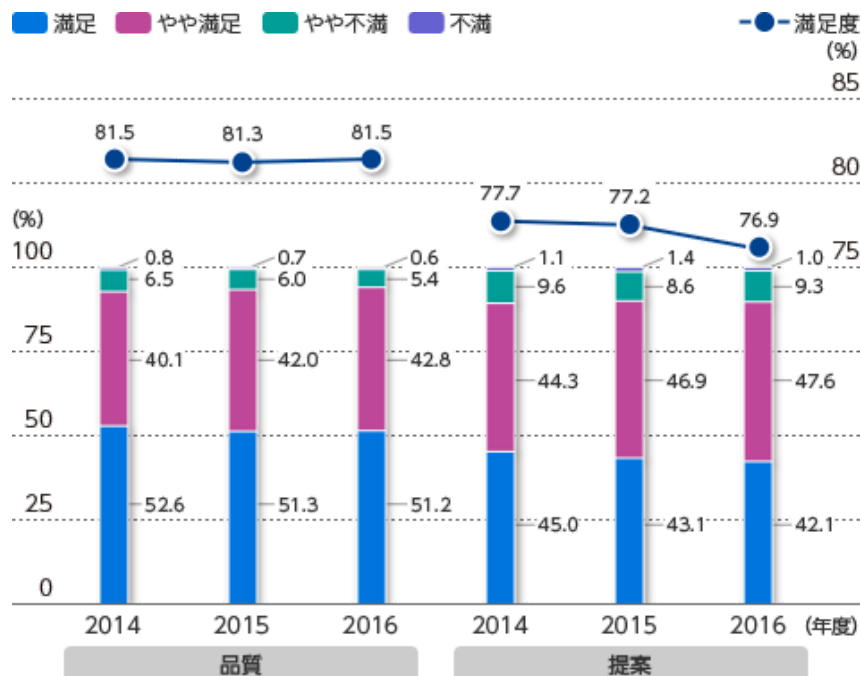
当社グループでは、お客さまの信頼に応え、より高品質の商品・サービスをご提供するために、毎年「日立システムズグループお客さまアンケート」を実施しています。

2016年度は、当社事業の6分野（「システム開発・構築サービス」「コンピューター機器の保守」「コンストラクション（工事）」「マネージメントサービス（運用管理）」「クラウドサービス」「ネットワークサービス」）、および担当者（営業、SE、CE※）の対応について、お客さまに伺いました。

アンケート設問項目をCS重点注力分野である「品質」と「提案力」に分類し、それぞれの満足度を集計したところ、満足/やや満足とご回答いただいた割合は9割と高いものの、満足度を100点満点化した数値では伸び悩んでいます。この結果から、営業、SE、CEの各部門が一体となり「お客さまに一番近い存在」を念頭に取組んだ姿勢をご評価いただいた反面、お客さまのご要望に応えきれない点があることを認識しました。このアンケートの結果を2017年度の活動にフィードバックし、お客さまのさらなるご満足をめざします。

※ SE：システムエンジニア、CE：カスタマーエンジニア

日立システムズグループお客さまアンケート 評価（2016年11月実施）

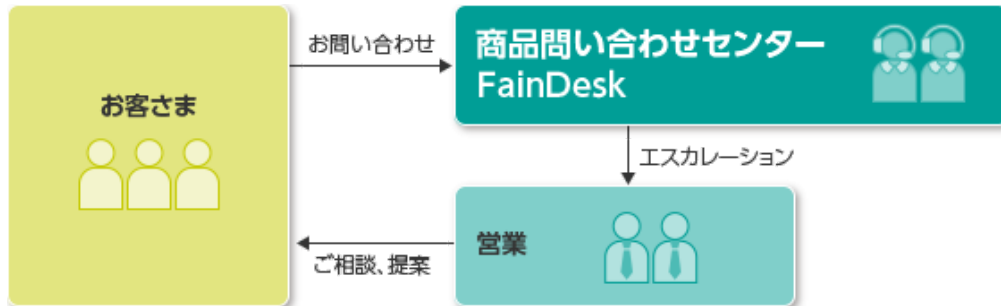


お客さま商品問い合わせセンター「FainDesk」

当社の商品に関するお客さまからの問い合わせ窓口として「FainDesk」を設置し、商品やサービスに関するお問い合わせやお客さまからのご相談をEメールや電話で受け付けています。

FainDeskに寄せられたお問い合わせは、お客さまの課題に対する新たな提案につなげています。

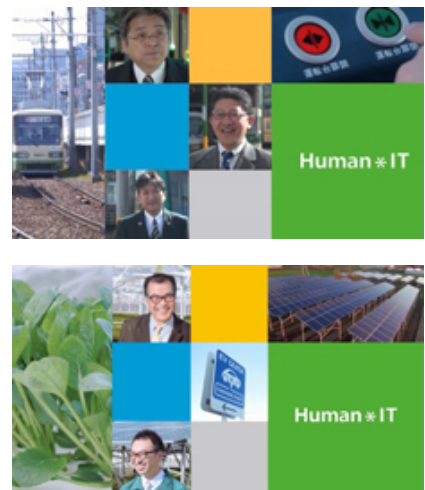
FainDeskによるお問い合わせ受付対応



商品・サービスの導入事例の紹介

当社の商品・サービスをより分かりやすく、具体的にお伝えするため、実際に導入いただいたお客さまの生の声を動画やWebページなどで、お客さまに紹介しています。

2017年3月現在、事例紹介数は動画18本、Webページ189本をそろえており、幅広い業種のお客さまにお読みいただいています。



CS向上活動を通じたES向上施策

お客さまに商品・サービスを提供するにあたって、CS向上に多大な貢献をした個人やグループを表彰する「CS表彰制度」を設けています。

この制度は、日々の業務の中で、お客さまにメールや感謝状などでお褒めいただいた担当者や部署を表彰することで「ES（Employee Satisfaction：従業員満足）」を向上させるためのものです。これによって従業員の「働くこと」「お客さまに感動していただくこと」に対する喜びや満足感をさらに高め、職場の活性化を図ることをめざしています。

■UXミーティングの実施

分かりやすく、使いやすいシステムやサービスを提供することで、さらにお客さまにご満足いただけるよう、2013年1月から毎月1回、「UXミーティング」を実施。従業員が、お客さまと接する時の基本事項やお客さまの立場に立った商品やサービスのあり方を正しく知る機会を提供しています。

UXとは「User Experience（顧客経験価値）」の略で、お客さまが企業とのさまざまな体験を通して得られる「楽しい、嬉しい、良かった」と感じることができる体験の総体を意味する概念です。

「UXミーティング」では、UXに造詣の深い方々や、さまざまな取り組みを実践されている企業の方々をお招きしてご講演いただいております。

UXの普及・浸透をめざして2013年から「UXミーティング」を継続し、2017年3月末までに42回開催しています。また、2013年下期からスタートした「社内UXリーダー資格制度」によるリーダー育成も継続しており、2017年3月末現在1,091名に達しています。2017年度は、さらなるUXの普及・浸透に加え、UXの現場実践に向けた「UXミーティング開催」や「UXリーダー育成」をめざしています。加えて、当社グループと日立グループの連携はもちろん、お客さまと連携したUX視点による活動も実施していきます。