



# お客さまとのコミュニケーション

さまざまなメディアを通じたタイムリーな情報発信や対話を図ることにより、お客さまとのより良いコミュニケーションをめざしています。

## コミュニケーション・ツール

日本ユニシスグループを知っていただくための情報発信ツールとしてWebサイトがあります。ここでは製品・サービス情報をはじめ、イベント、ニュースリリースやIR情報など、最新の情報を幅広く発信しています。

さらに、ITと経営の視点から旬なテーマをコンテンツとしたコミュニケーション・ツールとして「Club Unisys PLUS」があります（詳細は下記、編集担当者のコメントを参照）。

また、日本ユニシスグループのユーザ会であるユニシス研究会のみなさま向けに会員様同士で情報交換していただくためのWebサイトや機関誌「こらぼれ〜しょん」を提供しています（P.15参照）。



日本ユニシスWebサイト

<http://www.unisys.co.jp/>



「Club Unisys PLUS」Webサイト

<http://www.unisys.co.jp/club/>

広報誌  
「Club Unisys PLUS VOL.10」

## COMMENT 広報誌「Club Unisys PLUS」編集担当者から

### お客さまとのより良い関係づくりをめざして

広報誌「Club Unisys PLUS」は、当社とお客さま、そして社会を結ぶコミュニケーション・ツールです。読者層・ニーズに合わせて、広報誌（冊子）・Webサイト・電子メールと3つのメディアを使い情報発信を行っています。

時代の変化や技術革新とともに、ITは企業の経営や事業を支える基盤としてなくてはならないものになりました。冊子版はとくに経営者層に向けて、ITが企業経営にもたらす影響や、ITを企業経営の道具として使うためのヒントをご提示し、ITにより関心をもっていただくことをめざしており、オピニオンリーダーやITを活用した経営改革に積極的に取り組んでいる経営者層のインタビュー記事を掲載しています。

一方、Webサイト版では、経営者層に加え、企業のIT利用の現場を担うIT部門の方への情報発信を意識するとともにWebページの特性を活かして、頻度の高い更新や豊富な情報を掲載することを心がけています。冊子の詳細版とい

う位置づけだけではなく、過去の情報や、技術トレンド、業務上の活用術、ITサービスなどのコンテンツを充実させ、ポータルサイトとして広く活用していただけるよう構成しています。

「Club Unisys PLUS」は一方的な情報発信で終わることのない、双方向コミュニケーションのためのツールでありたいと考えています。とくに、お客さまと接する当社の営業やシステムエンジニアに、お客さまと「より良い関係」を築く一助として「Club Unisys PLUS」を活用してもらえよう意識し、日々編集をしています。



日本ユニシス  
広報部  
滝澤 素子

# お客さま満足向上への取り組み

お客さまの声をサービス品質向上へとつなげていくために、日本ユニシスグループでは「サポートサービス」や「システム開発サービス」などを対象に、お客さま満足度調査を実施しています。

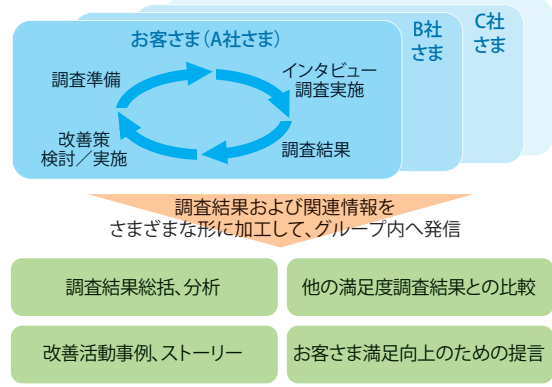
## サポートサービスに関するお客さま満足度調査

- 「サポートサービス」を対象としたインタビュー調査は、
- 調査担当者がお客さま企業を訪問し、直接ご意見をお伺いする
  - 改善策を検討・実施し、再度お伺いする
  - お客さまに、改善策の有効性を確認していただく

といったプロセスを繰り返しながら、お客さまのご意見・ご要望を把握し、確実に改善につなげることをめざしている調査です。

こういった個々のお客さま企業向けの改善活動を全体に広げていくために、調査結果や改善事例を社内の説明会やイントラネット上のブログを通じてグループ会社内に伝えています。また、社内外で実施している他の調査とも比較評価することで、日本ユニシスグループとしての課題を浮き彫りにし、改善策につなげています。現在は、改善活動により現場がどう変わっていったのか、その変化と過程をストーリー化し、生きた教材として利用することに力を入れています。

## 調査実施から結果活用の流れ



顧客満足度のブログ画面

## COMMENT サポートサービス部門から

### 調査結果を活用した、お客さま満足向上への取り組み

私たちの部署では、豊田市にある豊田サービスセンターを拠点に、導入・保守および運用まで含めたサポートサービスを提供しています。

豊田サービスセンターでは、情報システムのオープン化にともなうお客さまの新たなニーズに応えるべく、キッティングセンター、パーツセンター、ネットワーク監視センターなどサービスの拠点となるインフラを整備し、サポートサービスの充実化を図ってきました。

このような状況のなか、今から3年ほど前に、大手メーカーさまを対象としたサポートサービスに対する満足度調査を行ったところ、「サポートサービスの実態が見えない」「障害報告ができていない」などの厳しい評価をいただきました。自分たちでは十分にできていると思っていたものが、実際にはお客さまにとって満足のいくものでなかったという結果に、サービスを提供している立場として愕然とする思いでした。

このようなお客さまからの評価とサービスの実態との

ギャップを埋めるために、課題解決策をメンバー内で話し合い、お客さまの業務を十分に理解した対応やマルチベンダー環境での「インテグレーター」としての働き、お客さまの立場に立った提案の実施など、従来よりも一歩踏み込んだサービスを提供していくことで、具体的な改善を図りました。

その結果、その後行われたインタビュー調査で、お客さまからの満足度評価が上がっただけでなく、新たな仕事の依頼をいただくケースも増えるようになりました。今後も引き続きお客さまから信頼される存在であり続けるために、これからもお客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さま



のニーズに合った高品質で安全なサポートサービスの提供に努めていきます。

ユニアデックス  
中部サービス統括部  
サービス一部  
榎本 勝文