



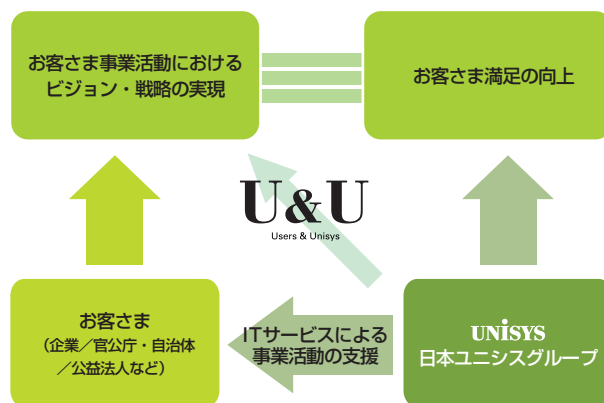
お客さまとともに

私たち日本ユニシスグループは“顧客第一主義”を表すスローガンとして「U&U (Users & Unisys)」を掲げ、ITパートナーとして、お客さまの事業活動におけるビジョン実現に向けてともに歩んでいきます。



お客さま満足向上への取り組み

ITの普及にともない、情報システムは企業経営やさまざまな事業活動の中核に位置づけられるようになってきています。日本ユニシスグループのお客さまは金融／製造・流通／社会公共など幅広い事業領域にわたっていますが、ITサービスの提供を通じて個々のお客さまにおける“ビジョン・戦略の実現”をお手伝いすることにより、お客さま満足向上に努めています。

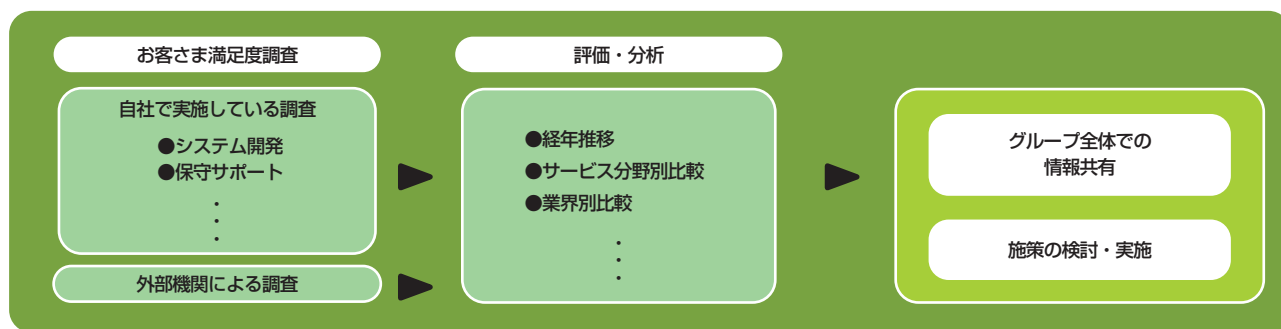


●お客さま満足度調査の実施

お客さまの声をサービスの向上に反映していくため、お客さまへのアンケート形式による満足度調査を実施しています。また、お客さま満足の実状についてより客観的に把握するために、外部機関がITサービス業界を対象に実施している調査結果についても同様に評価を行い、改善策の検討・実施に役立てています。

今後の方針としては、こうしたお客さま満足度調査の結果を日本ユニシスグループ全体として有効活用していけるよう、これまでシステム開発や保守サポートなどサービス部門ごとに実施していた調査について、日本ユニシスグループ全体で情報共有し、サービス全般を通じた施策の検討・実施につなげていきます。

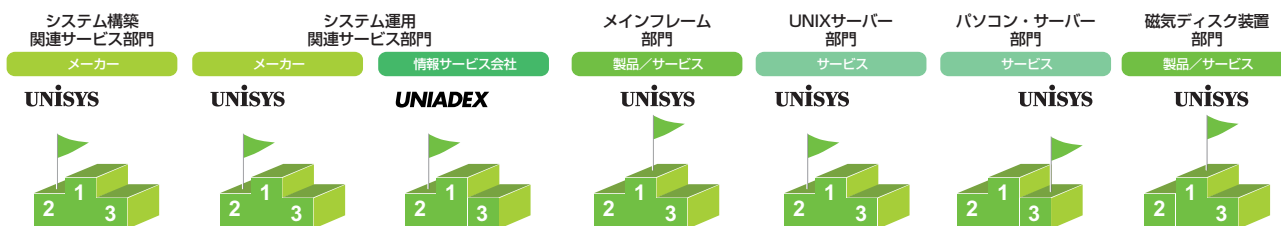
●日本ユニシスグループにおける「お客さま満足度調査」活用のフロー



●日経コンピュータ「顧客満足度調査」

外部機関による調査の一つとして、日経コンピュータが実施している「顧客満足度調査」の結果を指標として活用しています。

毎年1回行われている同調査の結果について、同時期における自社の調査データと対比させながら、課題の明確化やサービス向上に活かしています。



※日経コンピュータ2005年 第10回顧客満足度調査

日本ユニシス サービスインダストリー事業部
ヘルスケア営業部
高橋 誠樹



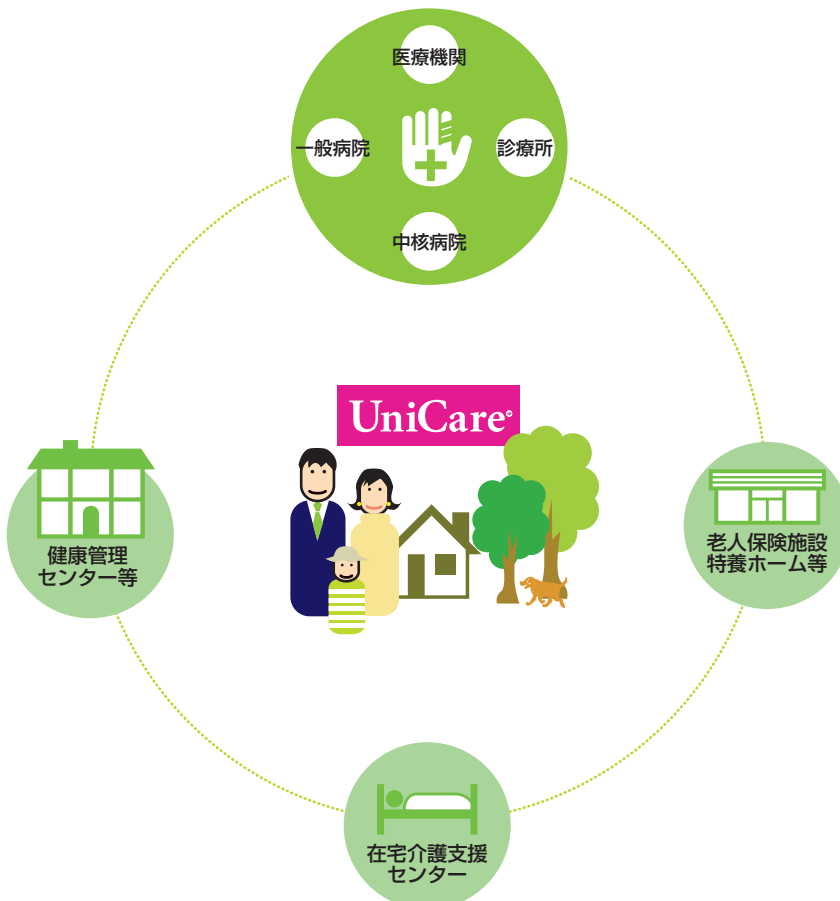
変革期に直面している医療分野

ここ数年、医療分野は大きな変化の波にさらされています。地域間医療格差や医療費制度の見直し、疾病構造の変化などの新たな課題が生じる一方で、高齢化社会を背景に、従来以上に「安心・信頼の医療の確保」や「医療サービスの効率化」が求められています。そうした状況の中、ITの活用によって医療の安全性・効率性を高めることが検討されており、国レベルでも、2001年の「e-Japan戦略」以来、重点分野の一つとして医療分野でのIT利用が推進されています。私自身、長年にわたり医療情報システム分野を担当していますが、今、この分野が大きな変革期に直面していることを強く感じています。

一口に“病院業務のIT化”と言っても、検討すべき事項は数多くあります。たとえば電子カルテの導入に際しては、画面入力的方式や数百種類にも上る書類の取り扱い方法など、各病院の実業務に合わせて一つひとつ定義しなければなりません。電子カルテ以外にも、医事会計やオーダーリング、医用画像などITの適用領域は多岐におよんでおり、病院経営全般の業務改革が必要になってきます。

日本ユニシスグループでは、病院業務全体のトータルソリューションとして総合医療情報システム「UniCare®（ユニケア）」を核としたシステム構築サービスを提供しています。それぞれの病院によってIT化のニーズはさまざまですが、目先の課題を解決するだけでなく、各病院の将来まで見据えたIT化をお手伝いしていきたいですね。

●日本ユニシスグループ医療ソリューションの適用領域



お客さまの声を糧として

ITサービスは「人」を介して提供されるものですから、システムの品質以上に、“人として”お客さまから認めていただけることが大切であると思っています。

営業職として毎日のお客さまと接していると、私たちのサービスに満足いただけているか、「生の声」をよく聞かせていただきます。改善すべき課題があれば、エンジニアや保守サポートの担当者と一緒に対応し、より大きな課題については他の部門とも連携しながら対応しています。そうした積み重ねの結果、長くお付き合いいただいているお客さまから信頼を得られたことを実感できたときには、受注したとき以上に嬉しく思います。

お客さまの満足を高めていく上で、お客さまから最も身近な存在である営業職の役割は非常に大きいと思います。何かあったら真っ先にその人に相談しよう—そう思っていただけの存在になれるよう、これからも努めていきます。

日本ユニシス ITソリューション部
倉田 菜生子



教育変革をお手伝いする パートナーとして

フリーターやニートの増加、若者の労働意欲の低下や基礎学力・問題解決能力の不足といった問題は、高等教育での人材育成が社会的な成果に結びついていないことを意味していると思います。これからの日本社会を支える人材の教育のあり方は大きな課題であり、IT企業として教育機関を支援していくことは、日本ユニシスグループの社会的責任の一つと言えるでしょう。

「ITを活用して大学教育をいかに変革するか」という視点から、当社グループを含む産官学連携プロジェクトが1998年に立ち上がりました。それ以来8年間にわたって、当社グループはいくつかの教育機関とともにノウハウを育んできました。このプロジェクトを通じて開発されたのが「RENANDI® (レナンディ)」です。このRENANDI®は、自己学習から教室での集合学習、グループ内やグループ間での協調演習・グループ実習などさまざまな学

習スタイルを可能にする学習支援基盤システムです。

“大学全入時代”を目前にして教育の質が問われており、多くの大学から「RENANDI®」導入の要望が相次いだことから、商品化しました。当社グループでは、単に「RENANDI®」を提供するだけでなく、それぞれの大学固有の教育シーンへの適用や運営を支援し、個々のビジョンに沿った教育変革をお手伝いするパートナーでありたいと願っています。

現在、「RENANDI®」を教育の枠組みにとどまらず「知」を創発する基盤へと成長させるための研究開発を進めています。知識社会の中で、お客さまの新たな価値の創造やイノベーションに貢献していくことをめざしたいですね。

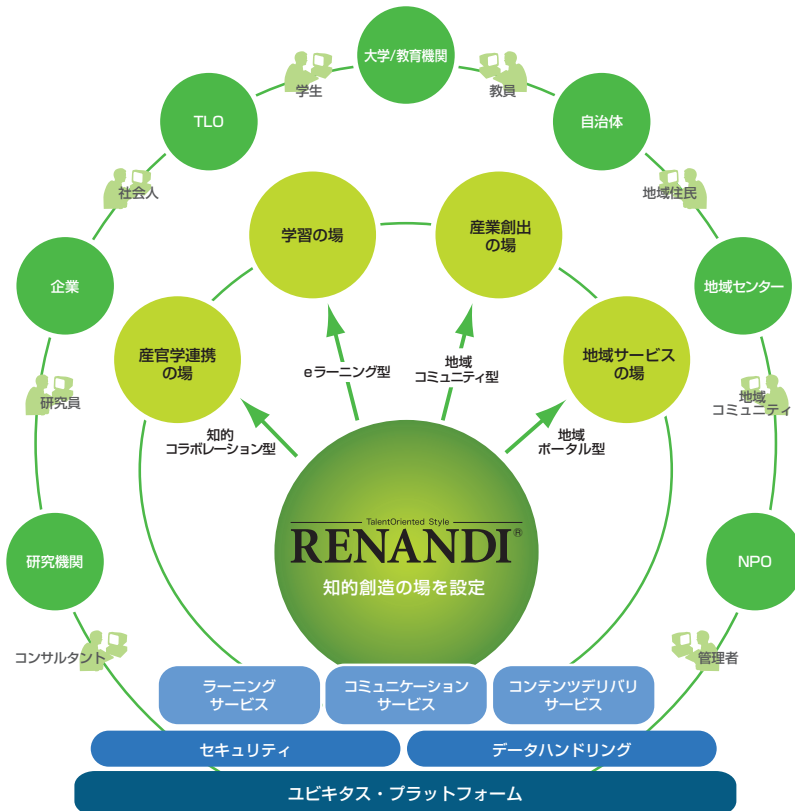
チーム一丸となって

お客さまに価値を提供する

高等教育分野への本格的な参入は日本ユニシスグループとしても初めてのことで、当初は周囲の理解を得ること自体が大変でした。その意味で、現在の部門のメンバーは、創業期を支えてくれた“戦友”のような存在といえます。

私たちのチームでは、日々の仕事のひとつひとつ、また人との出会いがすべて自己実現の場であるとの視点から、「Talent Oriented® (人財重視)」という言葉がチームのコンセプトに掲げています。最近ではさらに踏み込んで、「お客さまや社会に貢献する」という共通の目標に向かってともに苦労を重ね、達成したときの喜びを分かち合う「Talent Sharing (人財共有)」をめざしています。さまざまな取り組みを進めるなかで、一喜一憂しながらもチーム一丸となって新しいことにチャレンジしていきたいと思っています。

●TalentOriented®な知的創造の場を支援



ユニアデックス サービス統括二部
柏野 泰慶

常にお客さまの視点に立って考える

私たちサービス統括二部は、メインフレームや大規模オープン系システムのサポートサービスを担当しています。お客さま企業は約500社。すべてのお客さまのシステムが安定稼働を続けられるように、現場のエンジニアは24時間365日体制でサポートしています。日々のサービスを提供する上で最も重要なことは、やはりお客さまとの信頼関係を築くことに尽きると思います。私たちは、日々のサービス現場で「Face-to-Face（直接顔を合わせて）」のコミュニケーションを心がけるとともに、常に「お客さま」や「お客さまにとってのお客さま（＝エンドユーザ）」の視点に立って考えることを大切にしています。具体的には、障害発生時は早急な復旧によってお客さま企業の業務への影響を最小限に止めることを最優先します。そのためにはシステム構築時から高い耐障害性に配慮するとともに、あらゆる



るケースを想定した障害対応基準書、回復手順書を準備しておくことが欠かせません。また、通常の稼働時でも、自動通報による障害の早期発見と未然防止が重要になります。時には、朝のシステム立ち上げ時に自動通報により障害を検知し出動したエンジニアが、お客さまの出勤を待ち受けて、出勤と同時にメンテナンスを開始することもあり、対応の早さを褒めていただくこともあります。

また、障害対応基準書や点検時の基準書・手順書については定期的に見直しを行い、問題があれば早急に改善しています。見直しの段階で新たな問題点を発見し、お客さまに改善提案を行うこともあります。その際には、私たちの提案が本当にお客さまの視点に立っているか、その提案がお客さま企業における業務の効率化やサービスの向上に結びつくかということを念頭に置いて、改善を提案するように心がけています。

お客さまに「安心・満足・感動」

していただけるサービスをめざして

昨今のネットワーク化やオープン化の進展にともなって、サポートサービスの現場では、メインフレームからUNIX、Windows、Linuxの各サーバ、ネットワーク機器に至るまで多種多様なプロダクトに対する広範なスキルが求められています。そうした環境のもとで、私たちは幅広いプロダクトのハードウェア/ソフトウェアのスキルを兼ね備えた“マルチエンジニア”を育成し、お客さまに「安心・満足・感動」していただけるようなサービスの提供をめざします。

安定稼働を支える取り組みに、「ここまでやれば十分」というのはありません。私たちはお客さまのシステムの安定稼働を支えることを通じて、お客さまにとっての新しい価値の創造に寄与する企業であり続けられるように、これからも日々努力していきます。



お客さまとともに

ユニシス研究会

ユニシス研究会は日本ユニシスグループのお客さまが組織・運営するユーザ会です。お客さま同士の親睦だけでなく、お客さまの抱えているさまざまな課題について、業種・業態の垣根を越えて相互に交流し解決を図ることを目的としています。また新たな技術についての研究も行い、その実現化に向けた活動も行っている知識創造集団です。



研究活動について

企業の経営層から担当クラスまでの幅広い層を対象として経営課題やビジネス課題、IT活用などタイムリーなテーマに関して約10ヶ月間の研究活動を実施しています。

● 2005年度実施テーマ 合計35テーマ

ビジネスコミュニティ (CIO・部長クラス)	経営戦略としての事業継続計画立案
	CSR導入と費用対効果の考え方
マネジメントコミュニティ (課長クラス)	IT活用のステージアップ 「IT投資評価とガバナンスプロセス」
	経営主導による システムグランドデザインの進め方
	BAMによる販売・物流改革
グループ研究 (担当者クラス)	プロジェクトマネジメント、他(26テーマ)
	エンジニアリング部会(4テーマ)

参加人数

179名



参加された方の声

- 通常の業務からは得られない情報や知識を得る事ができた。
- 約1年間の研究活動に参加し、交流の輪が広がり、知識も増え意識改革になった。
- 各参加メンバーのモチベーションが高く、活動の場に参加するだけでも刺激になった。



研究活動中間報告の場 サマースクール実施

研究活動参加メンバー向けにサマースクールを札幌で開催、各グループリーダから研究活動の進捗状況の発表や、グループ間の親睦が図られました。

参加された方の声

- 異業種あるいは他支部の会員との情報交換や交流が有意義だった。
- 他支部の会員の活動状況がわかり、相互研鑽に役立った。
- 他グループの研究活動状況、進め方、アドバイザーからのコメントなどが参考になった。



全国カンファレンス（共催：日本ユニシスグループ）

毎年春に開催され、全国の会員が参加し研究活動の成果発表や優秀論文の発表などが行われます。また優秀な活動に対して贈られるエカート賞表彰式や会員同士の情報交換会も行われています。



エカート賞受賞3グループ



全国フォーラム

毎年秋に支部持ち回りで開催し、記念講演の他に開催地になんだ講演などが行われています。昨年度は秋田で開催され、2005年度のユニシス研究会年間テーマである「CSR」に関する特別講演や東北の地域になんだ講演、地域見学会などが行われました。全国から多くの会員のみなさまが参加されました。



なまげ実演



参加された方の声

- 講演内容は時節にマッチしており、よかった。
- タイムリーな講演だったと思う、話もとても分かりやすかった。
- CSRを会員に周知させる事ができたのではないのでしょうか。



会員向けコミュニケーションツール

●機関誌「こらぼれ〜しよん」

機関誌として年4回発行し、会員向けに有益な情報提供を目的として研究活動報告、入選論文、全国カンファレンス/フォーラムの講演録、企業訪問などの活動報告を掲載しています。



●Webサイト

研究会活動支援を目的としたタイムリーな情報発信のほか、会員向けに過去の研究活動報告、入選論文などの検索機能も用意されています。また掲示板を用いた情報交換の場として利用することもできます。



<http://www.yuni-ken.gr.jp/>



お客さまとともに

お客さまとのより良いコミュニケーションをめざして

お客さまから信頼される企業であるためには、お客さまとのコミュニケーションが大切であると考えています。日本ユニシスグループはさまざまな手段によりお客さまとのコミュニケーションを推進しています。



タウンミーティングの開催

タウンミーティングは、お客さまとのコミュニケーション向上を目的として開催しているイベントです。2005年度は全国9ヶ所において、各地区でユニシス研究会の幹事を務めていただいている企業にご参加いただき、日頃感じておられる当社グループへのご意見やご要望を当社社長ならびに経営層が直接お聞きしました。大変有意義なご意見を多数いただき、当社グループの施策に反映しています。



コミュニケーションツール

●日本ユニシスホームページ


会社概要やIR情報、商品・サービス情報、イベント、ニュースリリースなど、最新の情報を掲載しています。



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

●ユニシス技報

技報は、日本ユニシスグループの技術的成果をみなさまにご紹介するため、1981年2月に創刊されました。2006年2月に創刊25周年記念号「日本ユニシスグループのソリューション」通巻88号を発刊しました。なお、Webサイトからは、通巻50号よりご覧いただけます。

 <http://www.unisys.co.jp/tec-info/>

●ClubUnisys+PLUS

“ClubUnisys+PLUS”は、お客さまと当社グループを結ぶ、マガジン・Webサイト・電子メールを連動させたコミュニケーションツールです。ITと経営の視点から旬な話題を特集のテーマとし、有識者による見識、国内外事情、当社グループの取り組みなどをご紹介します。



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

