



お客さま満足向上のために

お客さま満足度調査の実施やサポート体制の充実を図るとともに、サービス品質向上のためのさまざまな社員向け研修を実施しています。

サービス技術習得研修の全国展開

長年のメインフレーム（汎用機）サービスで培った、お客さまサポートにおける「対応力」を継承していきたい——そうした現場の声から生まれた研修が、ユニアデックス（サポートサービスを担う当社グループ会社）のエンジニアを対象とした「サービス技術習得研修」です。本研修では、お客さまのシステムにおいて障害が発生した場合などについての「例題」をもとに、受講生が適切な対応を考え、グループワークでディスカッションすることを通じ、お客さまの目線で“業務への影響”や“復旧の方策”、さらに“課題の発見と対応策”を考えられるようになることをめざしています。また、講師を務めるベテランのエンジニアにとっても、若手中心の受講生から新たな発見や気づきを得ることのできる貴重な場となっています。

2006年にサービス部門から立ち上がった本研修は、研修内容の見直し・改訂を経て、2007年から全社研修として展開されています。2007年度末までに全国で延べ257名のエンジニアが受講し、それぞれの現場において、日々お客さま対応に活かしています。



例題をもとにディスカッション



各グループからの発表

VOICE 研修受講生から

“お客さまの要望”を読み取る力を磨いていきたい

私が担当している業務は、あらかじめ用意されたメニューに従ってお客さまのマシンをメンテナンスするケースが多いため、以前は“個々のお客さまの視点”というものをあまり強く意識していませんでした。本研修受講後は作業メニューの前提にある“お客さまに今どういう支障が出ていて、何を要望されているのか”を常に考えるようになり、状況に応じて複数の解決策を提案できるようになりました。そのせいか、以前よりも安心して作業を任せただけることが多くなったように思います。これからもお客さまの要望を読み取る力に磨きをかけていきたいです。

ユニアデックス サービス統括一部
フィールドサービス一部
川名 幸



お客さまに感動していただけるサービスをめざして

サポートサービスの現場において障害が発生した際には、単に「機械を直す」のではなく「お客さまの業務への影響を第一に考える」ことが大切だということ、本研修を通じて痛感しました。研修後、実際にお客さまと向き合う際には、「どこか、ほかに影響が出ているところはありませんか？」と伺いながら、お客さまの望んでおられるプライオリティを考えることができるようになり、コミュニケーション面もスムーズになったように思います。今後はお客さまから期待されていること

をそのまま実現できるだけでなく、お客さまが思いつかないことを提案できる、お客さまに感動を与えられるようなエンジニアをめざしていきます。

ユニアデックス サービス統括二部
サービス一部
竹縄 広之