



お客さま満足向上のために

お客さまに満足いただける情報システムとサービスの提供ができるように品質保証体制を整備するとともに、「お客さま満足」に関する調査を、グループ会社全体での横断的な品質改善活動に反映させる仕組みを構築しています。

品質保証活動の取り組み

社会インフラとしての情報システムに求められる品質レベルが従来より遥かに高くなっているなか、日本ユニシスグループでは“Quality First”という品質ビジョンを掲げ、品質保証の体制・仕組みを構築しています。この仕組みを通じて、日本ユニシスグループはソフトウェア、ハードウェア、サービスについて徹底した品質保証を行い、「システムの開発から保守・運用まで安心して任せられる企業」をめざしています。

そのために、社内標準として定めたプロセスに従い、開発・保守・運用などの作業を行うことで品質を維持するとともに、お客さま視点で継続的なプロセス改善を行うことで、さらなる品質向上を図っています。例えば、開発の各工程終了時は、約200項目の基準をもとに各工程成果物が次工程に進んでも良い品質レベルにあるかどうかを評価し、早い段階から品質の確保に努めています。また、“Quality First”のビジョン浸透のた



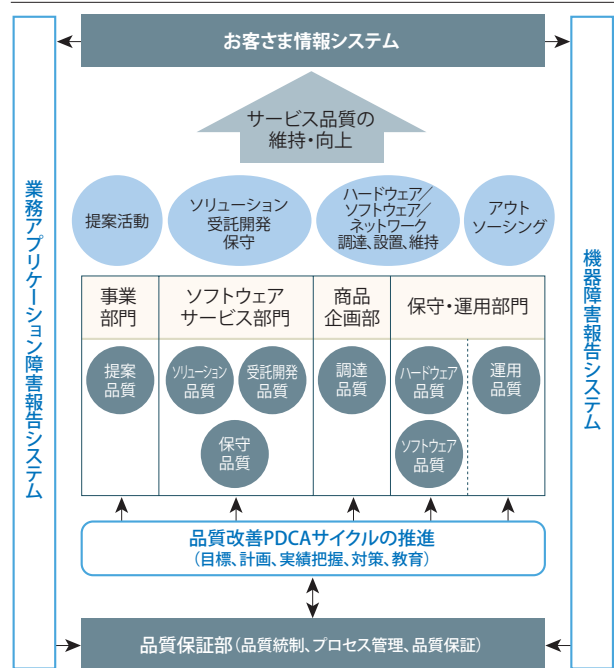
役員講話を聞く社員



常務執行役員 稲泉成彦

め、品質保証担当役員による講話を全国で年間100回以上開催するなど、社員の品質意識啓発に向けた取り組みを継続的に行っています。

日本ユニシスグループ品質保証活動概要



VOICE | 品質保証部から

お客さまに「価値」をもたらす品質レベルの実現

日本ユニシスグループ各社・各部門ではそれぞれ品質向上に向けた活動を行っています。しかし、お客さまにご満足いただける品質レベルを実現するためには、お客さま情報システムのライフサイクル全体に対し、日本ユニシスグループのさまざまな部署が一体となってサービスを提供することが必要です。そのため、グループ各社・各部門の代表者が集まる「グループ品質責任者会議」を中心に、「企画・提案」「開発」「保守・運用」といった活動について、グループ組織を横断する品質保証のゴールの共有や、個々の活動のベクトル合わせを行っています。また、稼働後の障害を分析し、

その根本原因となる工程を改善することも、この会議の大きな目的です。

さらに、開発システムの稼働後に行っている「お客さま満足度調査」によって頂戴する、成果物の品質や、担当者の品質への取り組み姿勢などに対するお客さまの声を真摯に受け止め、その貴重なご意見を、グループ各社・各部門の改善活動へ着実につなげてまいります。



品質保証部部長 服部 克己



サーバの保守を担当しています。サーバを修理することで、お客さまへ「安心」と「喜び」を提供することが私の仕事です。
2007年入社 栗原 里奈



お客さまからの要求をシステムという形で具現化していくこと。個人的には、仕事の効率を高め残業を減らすことによる省エネを心がけています。
2006年入社 内藤 健司

CS向上コミュニティの開催

CS向上コミュニティは、日本ユニシスグループにおける「CS (Customer Satisfaction: お客さま満足) 向上」の推進に向けて、グループ企業内の11の関連部署が情報共有・連携をしていく社内横断的なコミュニティです。社内外で実施されているお客さま満足関連調査などについての情報共有を四半期ごとに実施し、調査結果から浮かび上がった課題への対応について討議を行うとともに、各部門での取り組み推進につなげています。



CS向上コミュニティ

十八銀行様から感謝状をいただきました

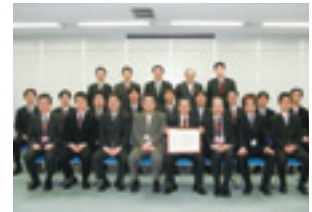
TOPICS

2009年1月5日、(株)十八銀行様において「BankVision®」(国内勘定系システム)「BankForce®-NE」(国際勘定系システム)の各パッケージソフトウェアを基本に、オープンシステムをベースとした「新勘定系システム」が本番稼働をしたことに対し、十八銀行様より感謝状をいただきました。

新勘定系システムは、(株)十八銀行様と(株)佐賀銀行様、(株)筑邦銀行様の3行による国内勘定系システムの共同開発に基づき2005年7月から開発に着手したシステムで、2007年5月に稼働した(株)百五銀行様に続き2行目の稼働となります。



十八銀行様感謝状



プロジェクトメンバー

VOICE CS向上コミュニティ事務局と参画部署から

「お客さまの声」から見えること

お客さま満足関連調査などでシステムサービスの各工程において見られる「お客さまの声」はさまざまですが、突き詰めると共通する部分が多いように感じます。また共通性が高いからこそ、お客さま満足向上に向けた関連部署の意識合わせや足並みの統一が重要になってきます。CS向上コミュニティをはじめ、各部門と情報共有・連携していきながら、当社グループのサービスにおける“強み”や“対応すべきポイント”を浮き彫りにしていきたいと思えます。

CSR推進部
CSRコミュニケーショングループ
柴田 宏一



商品企画部
企画推進室
仁木 直幸

提供商品の満足度向上に向けて

商品企画部では、お客さまのニーズに合った商品(ハードウェア、ソフトウェア、サービス)の提供をめざしています。オープン環境において、お客さま満足を実現するためには、商品の機能や価格のみならず、それらを提供する企業としての姿勢や取り組みが問われます。このコミュニティでは、商品企画部の立場から、お客さまが当社グループに求めているものについて発信していきたいと思えます。



実業団バドミントン部に所属しています。試合でのプレーや地域バドミントン講習会を通じて、スポーツの楽しさ・エネルギーを伝えていきたいです。
2005年入社 廣部 好輝



お客さまとの契約締結時、システム開発が無事完了しリリースしたとき、節目ごとに感じる充実感、嬉しさが自分の支えになっています。
2004年入社 横川 愛