サービススキルコンペ　精鋭社員が技競う

日立電子サービス

情報システムの設計・構築から運用・保守まで手がける日立電子サービス（日立電サ）が、顧客対応力のさらなる向上を目的としグループを挙げて「サービススキルコンペ」を開いた。サーバや金融端末の保守業務担当者、営業担当者が、保守技術や営業提案力などのサービスを競う。顧客満足度に重点を置き〝人財〟の育成に力を注ぐ日立電サならではの大会だ。今年10月には日立情報システムズと合併する日立電サ。第２回を迎えた今年はグループ会社を含め全国から選抜された63人が、日頃のサービス技術を競った。

顧客対応力のさらなる向上を目指して

緻密さが要求される金融端末
（競技者・押谷眞児さん）

今春、会場の横浜市戸塚区の「コンピュータシステム技術学校」は競技開始前から空気が張りつめていた。出番を待つ競技者は第一線で活躍している若手、中堅社員。競技の開始直前にトラブル内容などが書かれた指示書を渡され、課題を食い入るように見ている。

今年のサービススキルコンペは前回からの「金融端末」と「パソコン（ＰＣ）サーバ」に「ブレードサーバ」「提案技術」を加えた計４部門で競われた。社員が扮した顧客とのやりとりからトラブルのポイントや要望を聞き出し、指定の時間内でトラブルの解決やシステムの提案をする。顧客満足度をどれだけ得られるかが勝負だ。技術や提案力のほか、接客マナーや身だしなみを含む対応力全般が審査の対象。小坂廣武専務執行役員は「普段の行動が身に付いていなければできない。またそれを見ることで審査する側も成長できる」と大会の意義を説く。

優れたスキルを全社で共有

金融端末部門は利用者のカードが出てこなくなるトラブルを想定。参加者はカードの返却や端末装置の修理、報告などの優先順位を設定して、作業に当たる。

ブレードサーバ部門は日立製作所の小型高集積モデル「ＢＳ３２０」のメンテナンスを競う。ＰＣサーバ部門はトラブルを発見し、通常稼働に戻す中、いかにトラップを避けていくかが勝負所。課題を克服することはもちろん、保守用工具の配置も審査される。

競技終了後は審査員が競技者に改善点を指摘する「フィードバック」を実施。対策の真意などを問い、不足分を本人に気付かせる。同時に作業手順や身だしなみ、あいさつなど優れた点は褒め、モチベーションを上げる。

大会の様子は映像で社内に公開され、全社で優れたスキルを共有することで技術力、サービスの底上げを図る。職場の期待を背負い優勝を目指して対策してきた参加者もおり「オリンピックのような位置付けになれば」（小坂専務執行役員）という狙いが現実になりつつある。日立電サのサービス力向上へのあくなき挑戦は、次の段階へ進もうとしている。したサーバ更改」をテーマにし、営業がプレゼンテーションする。コスト低減や安全性などの効果を示しつつ、システムの運用・監視サービスなども提案し、顧客からの質問にも柔軟に対応しなくてはならない。

「提案技術」部門はトラブルを発見し、通常稼働に戻す中、いかにトラップを避けていくかが勝負所。課題を克服することはもちろん、保守用工具の配置も審査される。

競技終了後は審査員が競技者に改善点を指摘する「フィードバック」を実施。対策の真意などを問い、不足分を本人に気付かせる。同時に作業手順や身だしなみ、あいさつなど優れた点は褒め、モチベーションを上げる。

大会の様子は映像で社内に公開され、全社で優れたスキルを共有することで技術力、サービスの底上げを図る。職場の期待を背負い優勝を目指して対策してきた参加者もおり「オリンピックのような位置付けになれば」（小坂専務執行役員）という狙いが現実になりつつある。日立電サのサービス力向上へのあくなき挑戦は、次の段階へ進もうとしている。

〈ブレードサーバ部門優勝〉自分を見直す機会に

産業流通ソリューション事業部　サービス部
田中　優哉さん

―ブレードサーバは今回、新たに作られた種目で、注目度も高かったと思います。

「職場からの期待をひしひしと感じました。日常業務と違い先輩方が審査員として目を光らせる中での作業です。報告書を書くときに手が震えるほどでした。競技で出た課題はこれまでの実務で経験がありましたが、時間制限があったり、後方支援も無い状況でしたので困難を強いられました」

―優勝できたポイントは。

「機械の稼働状況を確認する能力は各出場者ともそれほど差はないと思います。限られた時間内でトラブルの原因が確定できない部分もありましたが、まずはお客さま業務を優先させ、止まったサーバを復旧して、トラブルの詳細原因は後日改めてお知らせすることにしました。完全ではない中で、次のアクションを提示することができたのが、良かったのではないでしょうか」

―普段、お客さまと接するときに心がけていることはありますか。

「お客さまは日立のサーバに安定感を求めています。その要望に応えるために、お客さま企業の担当者とトラブル発生時の業務遂行フローを確認するなどして、日頃からコミュニケーションを持つようにしています。またトラブル発生時にお客さまに判断を委ねずに、対策案をしっかり示すことを心がけています」

―今大会は今後の業務に活かせそうですか。

「競技を終えて、やりきれなかった事、伝えきれなかった事がいくつかありました。自分の足りない部分を見直す機会を与えてもらえたと思います。また他の競技者の作業を見て各人で準備やチェックする視点が違うことに気付き、自分の日常業務を改めて考えることができました」

―職場の仲間や後輩に伝えたいことはありますか。

「これを機に職場でいっそう切磋琢磨できるようになれば良いと思います。日立電サの社員はお客さまのもとへ行けば、トラブル対応もマナーもできて当然と思われている。自分の行動に問題点がないか疑問を持ち、客観的に自分を観察する目を持ってほしいです」

〈PCサーバ部門優勝〉保守プラスαが重要

産業流通ソリューション事業部　東京西支店
丸山　悟郎さん

―東日本震災でお客さまも被害にあいました。

「私が担当する東京都多摩地区でも、直接的な被害はないものの地震後の計画停電でお客さまから多くの問い合わせを頂きました。3月は『停電時にサーバが止まるのでは』『電源を確保するにはどうしたら良いか』といった相談がピーク時で一日あたり20―30件ありました」

「私にとっても大震災を契機に災害意識が高くなりました。お客さまも震災対策を真剣に考え、取り組んでいます。私たちもお客さまの力になれるようしっかり取り組んでいきます」

―最近のＰＣサーバの保守業務も変わりつつあります。

「最近のＰＣサーバは低価格化が進み、ランニングコスト（保守契約）よりもリプレースを優先する傾向にあります。保守も単なる修理対応だけでなく、保守プラスアルファ以上のサービスが重要と考えています。ただ修理するだけではお客さまに満足して頂けません。回復させることは当然であり、そこからプラスアルファの提案があってお客さまに満足頂ける対応になります。例えばリプレース案や、より快適にご使用頂くための施策など、故障のときの対応だけでなく、お客さまの立場での説明や提案が現在の保守業務の重要な要素になっていると感じています」

―スキルコンペ優勝の決め手は。

「保守技術も重要でしたが、お客さまとのコミュニケーションを大切にしたことが勝因と思います。日頃からお客さまとのコミュニケーションを念頭に置き、お客さまの言葉を理解し、さらに自分の意見を伝えるといったことを心掛けています。保守は修理することが第一ですが、お客さまとのコミュニケーションを充実することで、より円滑に保守ができると思っています。普段通りに対応できたことだと思います。こうした普段からの対応が今回のスキルコンペで評価されたことは自分自身にとって嬉しい結果と思っています」

―スキルコンペに出場して得たことはありますか。

「出場者のレベルが高く、自分にとって何が足りないのかを勉強する良い機会になりました。一方でこれまで取り組んできたことが間違っていなかったということも分かりました。今回のコンペで得たことを職場、そして社内に広げていくことが優勝した者の使命だと考えてます。同時に優勝したことを励みにして、これからの仕事に精進したいと思います」

―後輩に伝えたいことは。

「時間をかければ技術は身に付いてきます。学ぶ姿勢を忘れずにお客さまとコミュニケーションをとり、提案できるエンジニアになってほしい。お客さまの要望（思い）に親身になり、密着するのが日立電サです」

〈金融端末部門優勝〉仕事の喜びを実感

日立フィールドアンドファシリティサービス横浜サービス部
齋藤　隆さん

―首都圏の計画停電でお客さまにも影響が出ました。

「銀行や郵便局などのお客さまは急な停電でシステムを再稼働するときに、現金自動預払い機（ＡＴＭ）などでエラーが発生することがあり、対応が増えました。ＡＴＭは数年前と比べても機械構造はほとんど変わってません。ただパソコンで制御する部分が増えて、保守作業は難しくなっています」

―スキルコンペはお客さまとの対応力が求められます。

「コンペの出場者には、私よりも技量が優れた人がいました。ただ、我々の仕事も最近はお客さまとの対話が重要になってきています。技術だけでなく総合的なお客さま対応力を評価してもらえたようです。職場の代表として緊張しましたが、それも力に変えることができました」

―金融端末のサービスマンとして大事にしていることは。

「私たちの仕事はＡＴＭがダウンしたときにお客さまに出向くことが多い。そうすると大事なのは、お客さまの状況を理解して対応することです。まずはお客さまの意見をよく聞き、時には復唱しながら、対応していきます。入社した当初は、直すだけが仕事と思っていましたが、先輩の仕事ぶりを見て、それだけではないことに気付きました」

―スキルコンペを今後、どう生かしていきますか。

「出場してまだまだ足りない部分が多いと痛感しました。私が足りないと感じたことは、当然、部下や後輩にも伝わっていないことです。職場では指導者としての役割もあるので、しっかりと伝えていきたい。中途半端な仕事は無かったと思いますが、これからはより一層、頑張ろうと思っています」

―後輩たちに伝えたいことは。

「お客さまが求めることを十分に理解できない時期もありました。しかし、それが分かってくると、自分の仕事の喜びとして返ってくることにも気付きました。若いうちは日々の仕事に追われがちですが、早く喜びがあることに気付いて欲しい」

「今回の震災でお客さまも、我々も仕事への向き合い方が変わってくると思います。東北出身の私も今は被災地を直接支援できないもどかしさがありますが、自分がやるべきことをやりたい」

〈提案技術部門優勝〉スピードを大事に　男沢さん　ニーズ正しく把握　山本さん

システム本部　第１システム部
男沢　健仁さん

流通製造システム営業本部　産業システム営業部
山本　康幸さん

―アプリケーションソフトの営業で普段、心がけていることはありますか。

男沢「スピードを大事にしています。お客さまからの問い合わせに、１回で満点の回答を出すことはできません。素早く返事を繰り返すことで、お客さまの要望に近づくことができます」

山本「お客さまのニーズを正しく把握し、それを社内に展開して、課題を解決するようにしています」

―今大会の出場選手の中ではベテランの部類でした。

男沢「これまでいろいろな経験を積んできているので、周囲からは優勝して当然と思われていたかもしれません。テーマが『コスト削減を目指す仮想化サーバ統合ソリューションの提案』で、得意分野でした。大会では模範演技をしようというよりも、実践と同じつもりで臨みました」

山本「優勝しなくてはという気持ちが強くありました。大会では課題の解決方法を明確に示すことができました。提案内容を詰め込みすぎたのでメリハリのある説得型の説明ではなかったかもしれません」

―日常業務とは違う雰囲気ですが、緊張感はありましたか。

男沢「通常、お客さまに出向いて1回ですべてを説明することはありません。ただ大会では限られた時間ですべてをアピールしなくてはならない難しさがあります」

山本「大会の2週間ほど前から仕事の合間をぬって練習もしましたが、プレゼンテーションが久しぶりということもあってかなり緊張し、冷や汗をかいていました」

―職場の期待に応えて優勝しました。

山本「大会で使用した提案書は社内モデルとして位置づけられました。優勝できたことも嬉しいのですが、大会で使用したツールが実際の職場で役に立つことも大きな成果だと感じています」

男沢「ただ、この提案書も1年経てば陳腐化する。そのためにも後輩達が続いて、新しいモデルを作り上げて欲しい。それが会社の底上げにもつながるはずです。また大会で他の営業の仕事ぶりを見ることで、勉強にもなります」

―今後、ＩＴ業界は激しさが増していきます。抱負を聞かせて下さい。

山本「日立電サはワンストップサービスと安心を提供するのが強みです。少しでも多くのお客さまに喜んでいただけるよう頑張るつもりです」

男沢「ソリューションメニューだけではお客さまの満足を得られないことがあります。メニューを提供するのも一つの営業手法ですが、メニューの隙間を埋めていくのもサービスの一つだと考えています。お客さまと一緒に悩み、新しい解決法を作り出していくのが日立電サです」

HITACHI
Inspire the Next

安心のITを創る、育てる、守る。

人財力、組織力、商品力をフル稼働させ、きめこまやかなサービスを提供します。いつも、皆さまのそばにいる全国の日立電子サービスグループにご相談下さい。

DENSA　日立電子サービス株式会社
www.hitachi-densa.co.jp/