

さらなる顧客満足を目指し サービススキルコンペ開催

日立システムズ



実践同様、限られた時間内で対応する（関西支社 井上純さん）

社内全体でレベル向上

日立システムスは、サーバや現金自動預払機（ＡＴＭ）の保守技術を競う社内大会「サーバスキルコンペ」を２月に開いた。今回が３回目。開催で、全国のサーバ拠点から選ばれたカスターエンジニア（Ｃ）３７人が、技術はもちろぬ。提案力やコミュニケーション力などのレベルを競った。競技はフレッドサーバ、ＰＣサーバ、金融端末の３部門で実施。各部門の優勝者へのインタビュを通じて、顧客満足度を高めることに心血を注ぎ、ＣＥたちの思いに迫った。



お客さまへの提案力も問われる（金融プラットフォーム事業部 三田宗一郎さん）

審査には、顧客満足度向上には技術だけでは足りないという同社の姿勢が反映されている。身だしなみやマナーの審査は外部の専門会社に依頼、終了報告時に顧客役が「何か提案はありませんか」と選手に問うなど、障害を直すだけでなくこれらとしての総合力が試される。小坂廣武専務執行役員は「顧客対応力、技術力、提案力の3点が問われる」と説明する。

競技終了後、選手は審査員と向かい合い、内容のフィードバックを受け、評価や感想を審査員が選手に率直に伝えることで、選手の長所や課題



正確な作業が求められる
(関西支社 松本明さん)

顧客対応力、技術力、提案力を競う

ブレードサーバ部門優勝

マナーと対話に重点を



門優勝

重点を

しいと思っても客観的に確認できませんでしたが、優勝という形で確認することができました。障害情報迅速な取得方法を助言いただく作業方法の改善点をいくつか指摘されたことも収穫です。一方で、部品を交換する際に取り違え防止のために目印を付けることを忘れるなど、細かいミスがありました。そうした点はまだまだ甘いと思います」

―自身の経験を周囲にどう伝えますか。

「私の職場は、上司や先輩が気軽に話しかけてくれる。アットホームな雰囲気があります。気になった点をすぐに聞くこともできる一方、改善点を指摘されることもあつがしつかり図れています。こうした日ごろの指導が今の結果にもつながったと思います。大会にはマナーについて高い評価をいただくことができて、それをも他にも広めるとともに技術面でも競技者として得たより良い手法を自部署にフィードバックしていきたいと思えます」

金融
端
末
部
門
優
勝

客観的な指摘で気付く



改勝

「気付く」

が判明して、残り時間内にそれらに取り組むのが大変でした。最初に聞いておけば同時に複数のテストができました――競技後のフィードバックでそのような収権がありましたか。

のため、障害対応時にはお客さまと一緒に考えることも必要です。お客さまの業務を理解するとともに、適切なアドバイスができることも重要で――

― 一日ごころから、顧客へどのように提案能力をどのようにつけていまかに向かい、お客さまに出向いた際の気付け訓練や、提案力向上のための教育を受けています。製品の情報をお客さまに提供し、お客さまと一緒

PCサーバ部門優勝

常にお客さまの立場で



サービス本部
神田オフィス神田営業所

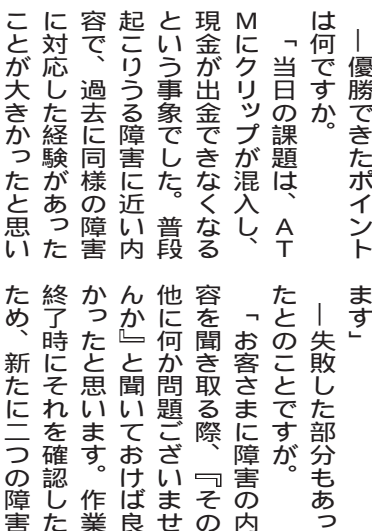
水野 博文さん

優勝できたポイントは何ですか。

「事前選考を含めて私より優秀な方が多くいる中で優勝できたのは、実際のお客さまに対応する時と同じように、普段通りに臨めたからだと思います。――障害の対策はうまく立てられましたか。

中部支社サービス本部

大矢 靖さん



「も気付け！ 機会が少ないと思いませんか？」

「思います。お客さまからのご指導もあまりありません。今回は客観的な立場から問題点を教えていただき、気付きの場になりました」

——ＡＴＭの保守作業で大切なことは、

「現金を取り扱う機械です」

——大会を通して成長できたことありますか？

「大会に臨むために集中して勉強しました。普段は後方支援に頼ることもありましたが、自分のことと向き合いました。知識だけでなく、実践したことは大きかったです」

Human * IT

人とITのチカラで、驚きと感動のサービスを。



どんなITシステムも、それだけでは十分に機能しません。

人の知恵や情熱と融合することで、はじめて性能が引き出されます。

日立システムズは、多彩な人財と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスで、国内外のお客さまのニーズに対しITライフサイクルの全領域においてワンストップで応えていきます。