# 顧客満足度向上をめざした継続的な取り組み

## 日立システムズ

日立システムズはサーバや現金自動預払機（ＡＴＭ）の保守技術、ネットワークやデータセンターの運用・監視技術を競う社内競技大会「サービススキルコンペ」を２月に開いた。全国の事業部・支社を代表して出場した計44人が技術はもちろん、提案力やコミュニケーション力などを競った。各部門の優勝者が大会に出場したことで、どのようなことを経験し、何を得たのか伝える。

### サービススキルコンペを開催

### 高い業務水準 社内で共有

ＩＴシステムにトラブルが起きたと顧客から連絡を受けると、すぐに現場やセンターなどで状況を確認し、復旧に取り組む。日立システムズのエンジニアが日々実践している業務だ。サービススキルコンペは出場選手の業務水準を審査し、優勝者など上位選手の競技の様子を社内全体で共有して全体のレベル向上を図る狙いがある。

競技は「金融端末」「ブレードサーバ」「ネットワーク」「データセンター」の４部門を実施。顧客役の審査員へのトラブル状況などの聞き取り、復旧作業、終了報告と、日々の業務をなぞる形で行われた。

「ネットワーク」と「データセンター」の両部門は今回から競技種目として採用された。サービススキルコンペは審査基準として、顧客満足度向上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を外部の専門講師が採点するなど、機器を復旧させるだけでなくエンジニアとしての総合力が試される。

競技終了後、選手は審査員と向かい合って内容のフィードバックを受ける。審査員が評価や感想を率直に選手に伝えることで、選手の長所や課題が浮き彫りになる。選手も競技中に行った行動の意図や狙いを伝える。こうした取り組みにより、選手のさらなる成長が促される。

### 全体のレベル向上へ 試される総合力

応するスキルがエンジニアに求められるようになってきている」と背景を説明する。

サービススキルコンペは全体のレベル向上へ試される総合力

コンペがサーバなど機器単体にとどまらず、情報システム全体の運用・保守品質を問う方向に広がっていることを示す。サービススキルコンペ実行委員長の橋本文彦執行役員は「システム全体のトラブルに幅広く対

日立電子サービス時代に始まったが、日立情報システムズと２０１１年10月に合併して日立システムズとなり、さらなるワンストップソリューションを展開しようとする会社の意気込みがうかがえる。

### 各部門の優勝者に聞く

### 金融端末部門

## 自分の力を試す良い機会

中部支社 サービス本部
岐阜支店
**樋口　知宏さん**

—出場が決まって何を思いましたか。

「所属する中部支社から出場する選手の候補には毎年挙がっていたため、大会のことは意識していました。出場が決まってプレッシャーを感じましたが、普段の業務には自信があったので、それを披露したいと思いました。通常はお客さま先での業務の様子を人に見せられないので、大会では日ごろ取り組んでいることを全て出し、自分の力を試す良い機会だと思いました」

—大会ではどんなことを心がけましたか。

「基本的な動作を普段通り実行することを意識しました。例えば、故障している端末を指で差して声に出す行為『指差呼称』を正確に行うようにしました。それをしないと、作業を実行したかどうかの記憶が曖昧になり、ミスにつながります」

—優勝できた要因は何だったのですか。

「お客さまが何を困っているか聞き出して、それを解決できたことです。提示された課題はＡＴＭの硬貨を取り扱う部分のトラブルでしたが、『他にも調子が悪いところはありませんか』と聞くと、紙幣を取り扱う部分と通帳印字の調子が悪いことが新たに分かりました。課題のトラブルに加え、お客さまから提示された優先度の高い紙幣を取り扱う部分のトラブルも解決することができました」

「競技の課題自体は、硬貨を取り扱う部分に異物が混入しているという経験したことのあるトラブルだったので、お客さまから別の課題を引き出せたことが優勝につながったと思います。作業の対象となる部分を的確に指で差し声を大きく出すなど、基本的な動作ができているかも問われたと思います」

—この経験を今後にどう生かしたいですか。

「優勝という結果に恥じないよう日々の業務を続けたいと思います。確実にミスなく作業することを継続していきます。併せて、現場で徹底が不十分な『指差呼称』を同僚と作業する際に実践するなど、基本動作を職場に浸透させていきます」

**スピードと緻密さが求められる**（金融端末部門２位、関東支社・菊地高廣さん）

### ブレードサーバ部門

## 自身の課題を再認識

公共プラットフォーム事業部
サービス本部　サービス部
**津久井　崇史さん**

—大会にはどのように臨みましたか。

「昨年の大会は所属部門内の予選で負けてしまいましたが、今大会は上長から選手に推薦されました。昨年に比べて経験も積んだので、前向きな気持ちで出場できました。大会前には、我々保守作業員が日ごろ使用する保守マニュアルと、お客さまが読まれる機器の取扱説明書を端から端まで読み返しました」

—それが本番にどう生きましたか。

「事前に提示されていたトラブルについては、事前準備ができていたこともあり、本番では迷うことなく取り組むことができました。そうすることで競技中に提示されるもうひとつのトラブルに時間を割くことができました。全面的な解決には至りませんでしたが時間の制限もあるため、作業を途中で打ち切って、お客さまへ報告しました。競技を通して時間配分の重要さを再認識できました」

—大会に出場したことで気づいた点はありましたか。

「作業終了後に審査員から、お客さまから想定外の質問を受けた際、困った表情がすぐに出ていたと指摘を受けました。もっと毅然とした態度で構えないといけないと感じました。終了後に指摘を受けたことで、改めて自身の課題を認識することができました」

—今回の経験を所属部署にどう伝えたいですか。

「同じチームの後輩に対して自身の技術力に自信を持てるよう指導し、トラブル対応で分からない部分があっても、お客さまを不安にさせることなく説明できるようなエンジニアになってほしいです」

—日々の業務にはどう生かしたいですか。

「審査員から指摘された表情や、声が小さくなる傾向、その他に見つかった技術的な課題などについては自分なりに見つめ直し、改善していきます」

**限られた時間内で最善の対処をする**（ブレードサーバ部門２位、日立システムズフィールドアンドファシリティサービス・平尾雄司さん）

### ネットワーク部門

## 分かりやすい説明 心がけて

—大会にはどのように臨みましたか。

「上司からの推薦で出場が決まり、一週間前から緊張して過ごしました。競技で使用される機種は聞いていたので、保守マニュアルとお客さまが読まれる機器の取扱説明書に一通り目を通しました」

—競技を振り返った感想は。

「課題はパソコンからサーバにアクセスできないネットワークトラブルを解決するという内容で、日々の業務でもよく対応します。ただ、初めは緊張していて、何から取り組めばよいのか分からないという状態でした。異常である端末を指で差して声に出す行為『指差呼称』など、普段十分にはできていない基本動作が、緊張もあって大会でも完全にはできませんでした。普段からできるようにしなければいけないと感じました」

—優勝できた要因は何だったのですか。

「技術はもちろんですがお客さまへの対応です。難しい言葉を使わずに、分かりやすく簡潔に説明することを心がけていたことが評価されたと思います。お客さまへの報告書についても、これまでの経験を踏まえて、内容を簡単すぎず難しすぎないようにしました。普段の業務でも、できるだけかみ砕いて分かりやすく説明することを心がけています」

—神戸支店でのこれまでの経験はどう生かせましたか。

「神戸支店に配属されてから長い年月がたちましたが、厳しい諸先輩方に鍛えてもらいました。いま思えば、いろいろ勉強させていただき、当日はそれが発揮できたと思います」

—大会の経験を職場にどう伝えますか。

「普段はあれだけ多くの人に見られて仕事をすることはないので、普段とは雰囲気が異なり、競技中はとても緊張しました。競技終了後に審査員から指摘を受けたことは勉強になりました。それを含めて、自分に足りなかった部分を後輩に伝えていきたいです。大会への出場は良い経験になったので、後輩にも機会があれば出場を薦めます」

関西支社 第二サービス本部
神戸支店
**田村　禎紀さん**

**入念な確認作業を行う**（ネットワーク部門２位、公共プラットフォーム事業部・阿部真己さん）

### データセンター部門

## 大会での経験伝えたい 岡田さん
## 気持ちを込めた対応に 加藤さん

—新部門として追加されたデータセンター部門は運用担当のエンジニアとオペレーターの2人一組で競いました。2人は普段の業務でもペアを組んでいるのですか。

**岡田**「東京センタでは24時間365日体制で交代勤務シフトを組んでいます。私たちは同じチームに所属していますが、若手と組むことが多く、普段はこの2人でペアを組むことはあまりありません」

—大会は普段の業務に近い内容で行われましたか。

**加藤**「私たちの普段の業務に近い内容でした。お客さまとの電話でのやりとりや、実際の機器で問題がないか確認した点などがそれにあたります」

—大会を通じてどんなことに気づきましたか。

**岡田**「私の担当は電話対応が中心でした。ビジネスマナーに注意して競技に臨みましたが、終了後に審査員に『もっとお客さまの立場になって心情を察してほしい』と指摘されました。これまでは業務の進め方や規則に従って行うという気持ちのほうが強く、お客さまの困っている部分を解決する気持ちが欠けていたと感じました」

**加藤**「電話対応は普段の業務で慣れてしまっている部分があり、改めてお客さまの心情を考えなければいけないと感じました」

—終了後に他の競技者と交流したことは参考になりましたか。

**岡田**「競技中は公平性確保のため接触できない決まりでしたが、終了後の控室での時間や懇親会で他のデータセンターの話を聞くことができました。センターによって細かな仕事の方法に違いがあることが分かりました。普段は他のデータセンターの話を聞くことはないので、良い機会になりました」

—大会に出場したことで、日々の業務にどう効果がありましたか。

**加藤**「今までお客さまへのあいさつに本当に心を込めていたかというと、慣れてしまっていて気持ちが薄れていました。大会以降は気持ちを込めて対応するよう心がけています」

—今回の経験をどう総括しますか。

**岡田**「事前に思っていた以上に得られた経験は大きかったです。お客さまの心情については、今まで意識していなかった部分、気づかなかった部分だったので、勉強になりました」

**加藤**「普段、作業している様子を外から見られることはないので、とても良い経験になりました」

—所属する部署の同僚にこの経験をどう伝えますか。

**岡田**「メンバー15人は交代勤務なので、全員がそろうことはまずありません。シフトに応じてペアを組む相手には少しずつですが自分の言葉で、大会で得た経験を伝えたいです。具体的には数多くの機器の中から作業対象を特定するための手法、お客さまとのコミュニケーション方法などを伝えたいと考えています」

アウトソーシングセンタ事業部
第一運用本部　東京センタ運用部
**加藤　浩行さん**

アウトソーシングセンタ事業部
第一運用本部　東京センタ運用部
**岡田　和博さん**

**トラブル発生からアフターフォローまで一連の対応を競う**（データセンター部門２位、アウトソーシングセンタ事業部・杉島蔵人さん㊨と日立システムズエンジニアリングアンドソリューション・長嶋一樹さん）