

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、何を学んだのか伝える。

サービススキルコンペを開催

高い業務水準
社内でも共有

エリ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
 今回から競投種目として採
 用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。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

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

全体のレベル向上へ

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

優勝者など上位選手のし、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。

コンペがサーバなど機器単日立電子サービス時代に始まる狙いがある。

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

試される総合力

終了報告と、日々の業務を
全体にトータルに幅広く対
つがえる。

併せ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
うとする会社の意識込みが
促される。

親指は「金剛座」で、
腕には「レッドサーバ」「ネットワ
ーク」「データセンター」
の4部門を実施。顧客役の
審査員へのトータル状況
の聞き取り、復旧作業
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

体」とともに「情報シス
テム全体の運用・保守品質
」また「E11情報システ
ム」まで、幅広い経験シテ
選手に伝えよう。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。

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つていたため、大会のことは意識していませんでした。出場が決まってもブレッツ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、大会では一旦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。」

いけるが聞き出して、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』

幣を取り扱う部分のルールも解決することが、「競技の課題自体を取り扱う部分が混入しているという

サービス本部
中部支店
岐阜支店

大会にはどのように臨みましたか。

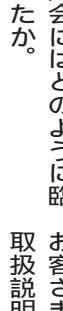
「昨年の大会は所属部門内の予選で負けてしまいましたが、今大会は上長から選手に推薦されました。昨年に比べて経験も積んだので、前向きな気持ちで出場、

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たか。

「事前には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

に提示されるもの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



ブレードサーバ部門

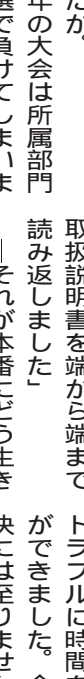
自身の課題を再認識

——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々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、本番では迷い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



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



あつても、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」

一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工夫は直し、改善しています」

新部門として追加された「データセンター部門」は運用担当エンジニアとオペレーターの2人1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360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



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

があまりなかった。
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点、慣れていたという気持ちで薄れていました。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「事前にも思っていた代務なので、全員がそろったことはまずありません。シフトに少しずづペアを組む相手に言葉で、大会で得た経験の言葉で、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
岡田 和博さん

で、時間や懇親会でのデータセンターの話や聞くことができた。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や聞くことはないで、良い機会になりました。

——大会に出場したこと、日々の業務にどう効果

岡田「メンバー15人は交

③経験伝えたい 岡田さん

データセンター部門

「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どう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と気づきましたか。」
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……」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で強く、お客さまの困っている部分を解決する気持ちの方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しまっている部分があり、改めてお客さまの心情を考えた方がいいと感じました。」
「終了後、他の競技者と交流したことは参考になりましたか。」



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^⑥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)

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、終了後の控室情については、今まで意識

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、保守マニュアルのお客さまが読まれる機器の取扱説明書に通じ目を通しました」
——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ふ内容で、日々の



関西支社 第二サービス本部
神戸支店
田村 禎紀さん

業務もよく対応します。 でした。異常である端末を
ただ、初めは緊張してい 指で差して声に出す行為
て、何か取り組めばよい お客さまへの対応です。難
『指差呼称』など、普段十 しい言葉を使わずに、分か
分にはできていない基本動 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。お客様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すぎないようにしました。普段の業務でもできるな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とはないので、普段とは雰囲気が異なり、競技中はずっと緊張しました。競技終結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、自分より足りない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願っています」

ネットワーク部門

分かりやすい説明心がけて



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）

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ようか。

「普段はあれだけ多くの人に見られて仕事をするこ