

お客様とともに

IBMers Valueでは「お客様の成功に全力を尽くす」ことを第一に掲げています。

日本IBMグループにおいては、社員一人ひとりがお客様中心を第一に考えて行動し、お客様にご満足いただき、お客様にとって最も信頼されるパートナーとなるよう努めています。

お客様満足度向上の推進

お客様満足度向上委員会

日本IBMでは1991年より、お客様満足度の向上を図るため、社長を委員長として、営業・サービス・製品・開発製造その他主要部門の役員を主なメンバーとするお客様満足度向上委員会を毎月継続して開催しています。

2008年の委員会では、当社のビジネスにおいて発生した情報管理の問題を契機に、情報セキュリティーを全社にかかわるテーマとして年間を通して取り上げて議論し、対策につなげました。具体的には情報セキュリティー強化策として、PCの使用環境の徹底、暗号化ツールによるセキュリティー強化、社員の意識調査に基づくマインドセットや業務使用機器の制限などを実施したところでした。

なお、2009年4月以降の委員会においては、従来の役割に加え、経営品質の向上、企業文化醸成、企業の社会的責任を実現するための機能を強化し、継続していくこととしています。

お客様の満足度に関する調査

IBMではお客様により大きな価値をお届けできるように、Client Value Method (CVM) という一連のプロセスを定めています。このプロセスの最終フェーズではお客様にとっての価値が実現したかどうかを、お客様満足度調査を用いてお客様にご評価いただきます。

主要なものとして、以下の三つの調査を実施しています。

CVA-R (Client Value Assessment-Relationship)

IBMがお客様のご期待に沿う十分な活動と価値をお届けできているか、今後お客様との良好な信頼関係を維持向上するために必要な事項を、年1回伺いする調査です。

CVA-T (Client Value Assessment-Transaction)

お客様とのお取引ごと、お客様が購買の際に何を重視されたかを考慮しつつ、提案活動から製品導入やソリューションの提供等までの満足度をお客様に伺い、より高い価値をお届けできるようにするための調査です。

CERS (Client Executive Relationship Survey)

アウトソーシング・サービスをご利用いただいているお客様との長期にわたる良好なリレーションを維持するために、お客様のご期待と、IBMがお客様のご期待にどれだけ応えているかを、年1回継続的にご評価いただく調査です。

これらの調査から得られたお客様の声や評価は、今後のアクションのための重要な情報源として関係部門に通知され活用されるだけでなく、お客様満足度向上委員会の場においても、会社全体として取り組まなければならない課題の情報源として活用され、対応策が検討されます。

お客様とのコミュニケーション

Set/Met (セット/メット)

お客様との継続的な対話を通して、より高い満足をお届けすることを目的としたプログラムで、重要な営業活動の一つとして位置づけられています。

お客様の経営者層、IT部門、事業部門の方々と、IBMの経営者層やお客様と接点を持つ社員との継続的な対話を通して、お客様の経営課題を把握し、それに沿ってIBMが取り組むべき活動内容を提示し、お客様と双方で合意の上、実行し、その進捗と結果をお客様に報告しています。

このプログラムは営業以外の技術部門や事務部門でも活用され、お客様との活動目標を設定・実行し、評価をいただいています。

お客様相談センター

個人のお客様や、日本IBMの営業担当者またはビジネス・パートナー様がカバーできていない企業のお客様などからのご要望や苦情に対して、迅速かつ適切な対応を行う部門です。

お客様のご指摘事項の中で、改善が必要と考えられた内容については、社内の主管部門に伝達し、製品やサービスの改善への橋渡しの役割を担っています。

改善活動

日本IBMグループは、お客様満足度向上に重点をおいて改善活動を展開しています。

活動はチームで行われ、お客様満足度の向上につなげることを目標としています。

活動状況については、毎年、部門・全社発表会を開催し、関連部門にも広く紹介しています。2008年は日本IBMグループ内から1,000チームが参加しました。



改善活動の全社発表会の様子

VOICE 改善活動

お客様から信頼されるNo.1サービスを目指して

私たち技術員は、お客様システムの安定稼働を目指して全国各地に拠点を持ち、機器の修理から運用まで幅広くサポートしています。お客様とIBMの良き仲立ち役になることを目標に、1988年、改善サークル「インターフェース」は結成されました。以来、活動している伝統あるチームです。

昨年は私がリーダーを任せられ、「障害受付時の音声ガイダンスが長くてイライラする」、「IBMの保守サービスはわかりにくい」というお客様の生の声を改善テーマとしました。前者は音声ガイダンスからスペシャリストに繋がるまでの数分に問題があり、後者は似たような名称のサービスが多いことが原因でした。これらに対して、「音声ガイダンスを一覧にしたダイヤルガイド」と「わかりやすい表現を使ったチラシ」を作成し、お客様にお届けしました。その結果、満足度調査では目標をはるかに超

える90.7%のお客様から「便利になった」「こういうのが欲しかった」等、ご満足のコメントを頂戴しました。お客様との関係が一層親密になったことで幅広いご相談を受けようになり、新たなご提案もできました。今後もお客様から信頼されるNo.1サービスを目指して、日々改善に努めてまいります。



グローバル・テクノロジー・サービス
中部地区技術部 第一技術部

糸賀 由貴子