

お客様満足度 (CS) 向上活動

当社では、お客様により一層ご満足いただけるソリューションの提供を目指し、お客様満足度向上活動（以下：CS向上活動）を行っております。当社にとってのCS向上活動とは、お客様にもたらされる「価値」の大きさを重視し、お客様のビジネスの成功に貢献するための活動です。このことを通じて、「お客様のビジネスパートナー」であり続けることを目指しております。

「お客さま満足度アンケート」を実施しています。

当社では「お客様満足度アンケート」を定期的実施しており、集計結果に基づいた改善活動を行っております。高度なご要望に対してはCS-WG（お客様満足度向上事務局）が参加して、全社横断的な改善を行っております。単一商品においても同様で、頂戴したご意見、ご要望を商品の開発、改良に反映させております。

さらに、フォローアップや情報交換の場として、製薬や土木、アウトソーシングサービスなど各種分野でユーザ会を開催しております。また、お客様にご出演いただくお客様事例広告も、これまでに9社実施し、経済誌へ掲載いたしました。



Customer Satisfaction

品質・生産性向上

LCMサービス

サービスマネージャ

各種ユーザ会

お客様事例広告

お客様満足度アンケート



「お客様の声」に基づいた改善について

これまで実施しているお客様満足度アンケートでは、延べ800以上のお客様に協力いただきました。このアンケート結果より、当社では、「提案力」「システム品質の向上」を重点改善分野と位置づけ、様々な改善を行っております。

特に品質については、基本動作の徹底が必要と捉え、トラブル対応やエスカレーションなどが盛り込まれている運用部門に「五箇条のご誓文」や、システム開発の「基本動作七箇条」の再徹底を行っております。



「システム部門基本動作七箇条」ポスター

CS評価をビジネスプロセスに組み入れ

お客様の声を、商談～開発～運用の一連のプロセスの中に組み入れ、チーム・組織で改善を行っております。具体的には、システムの稼働後の一定期間にアンケート調査とお客様インタビューを行い、お客様の声を諸活動に反映しております。

サービスマネージャ

2006年度:31名

ユーザ会

今年で8回目を迎えた製薬ソリューションユーザ会
(2006年8月4日 参加実績:92社 209名)



会場の様子

KAIZEN活動によるお客様満足度向上活動

KAIZEN活動の一環として、自治体のお客様に対して、様々な活動を行っております。、「開発手順書の整備」や、多くの立場の方と意見交換を行う「階層別定例会」の実施、明文化された「プロジェクトルールの策定」などです。

このお客様と一体となったKAIZENのPDCAのサイクルの実行は、お客様にも評価をいただき、満足度が大きく向上しました。