

アウトソースサービスにおけるお客様満足度向上（リモート運用）

背景

IT 技術の革新は急速に進んでおり、常に技術者には高い専門性が求められるものの、自社内での人材育成が困難であること、また、財務体質の改善が重要な経営課題であることから、システム運用の外部委託を検討・実施する企業は年々増えており、アウトソーシングが定着しつつあります。

しかしながら、委託元から「期待していた内容と違う」という不満や、アウトソーシング事業者（委託先）からは「過剰なサービスを要求された」といった委託元と事業者間の意見の相違によるトラブルが生じるケースも少なくありません。そのため、アウトソース業務はサービスレベルを設けて、委託元、事業者（委託先）ともに同じ基準で評価できるようにすることが重要です。

弊社においても提供する業務ごとにサービスレベルを設定し管理していますが、一方でサービスレベルを達成していれば、クレームや低い評価には繋がる事はないものの、満足度の向上には繋がりにくいことも認識しています。そこで、お客様の満足度を高めるために、弊社では「お客様満足度向上」施策を実施しております。今回は弊社が取り組んでいる「お客様満足度向上」施策について紹介させていただきます。

概要

業種	建設業
目的	システム運用のアウトソース
システム規模	総サーバー台数：約 200 台
業務ボリューム	約 5 人月
弊社体制	6 名 ※ 8:00 ~ 8:30、17:30 ~ 18:00 は 1 名体制
サービス提供時間	基本サービス提供時間 8:30 ~ 17:30 ※一部業務は時間外に実施
作業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・監視 ・バックアップ運用 ・セキュリティパッチ適用 ・障害対応 ・ウイルス検知時の対応 ・サーバー導入撤去支援 ・データセンター運営支援 ・契約支援 など

お客様の満足とは何か

サービスレベルを達成してもお客様に満足してもらえないとは限らない

弊社が提供するリモート運用サービスは、業務ごとにサービスレベルを設定して管理しており、これを達成することにより「適切な品質のサービスを提供している」と評価できる基準になっています。

お客様との定期報告会やお客様から取得した「ユーザー満足度調査アンケート」で「サービス範囲の拡大」、「24 時間 365 日サービス提供」、「サービス価格の設定根拠統一」等も希望している、といった現在提供しているサービスの範囲外でのご要望をいただくことがありました。

サービスレベルを達成することがお客様の満足につながると考えサービスを提供していましたが、サービスレベルを達成してもお客様は「不満はない」が、「満足している」状態ではなく、「もっとこうしてほしい」といったお客様の真の要望を満くことにより、初めてお客様に満足していただくことができると理解することができました。

お客様の要望を知るためにできること

定期的な満足度調査と訪問

弊社では年に一度お客様に「顧客満足度調査」のためのアンケートにご協力をいただいております。

アンケートでは現在提供しているサービス以外にもお客様が日々感じている課題や要望を記載していただける内容にしています。

このアンケートで現在提供しているサービス以外にお客様が望んでいることを把握し、弊社でできることを考え、お客様に満足いただけるような提案ができるよう取り組んでいます。

定期的な訪問

月に一度以上お客様を訪問する機会を設けております。リモートでのサービス提供では常駐型のサービス提供と比べてどうしてもコミュニケーションエラーが発生しやすくなります。

顔を合わせて話をすることで認識の違いなどを解消しております。