

# ITエンジニアのための サービスサイエンス

ミルラーニングメディア株式会社

# 今日のフォーラム内容

- 目的
  - ITエンジニアにとってのサービスとは
- 進め方
  - ITエンジニアにサービスは必要なのか
  - サービスサイエンスを現場／業務に活かす
  - ITエンジニアができるCS向上のポイント
- メリット
  - IT業務の効率と品質向上／CS向上
  - リワーク削減
  - 愛着度 & リピート率向上／競合他社との差別化

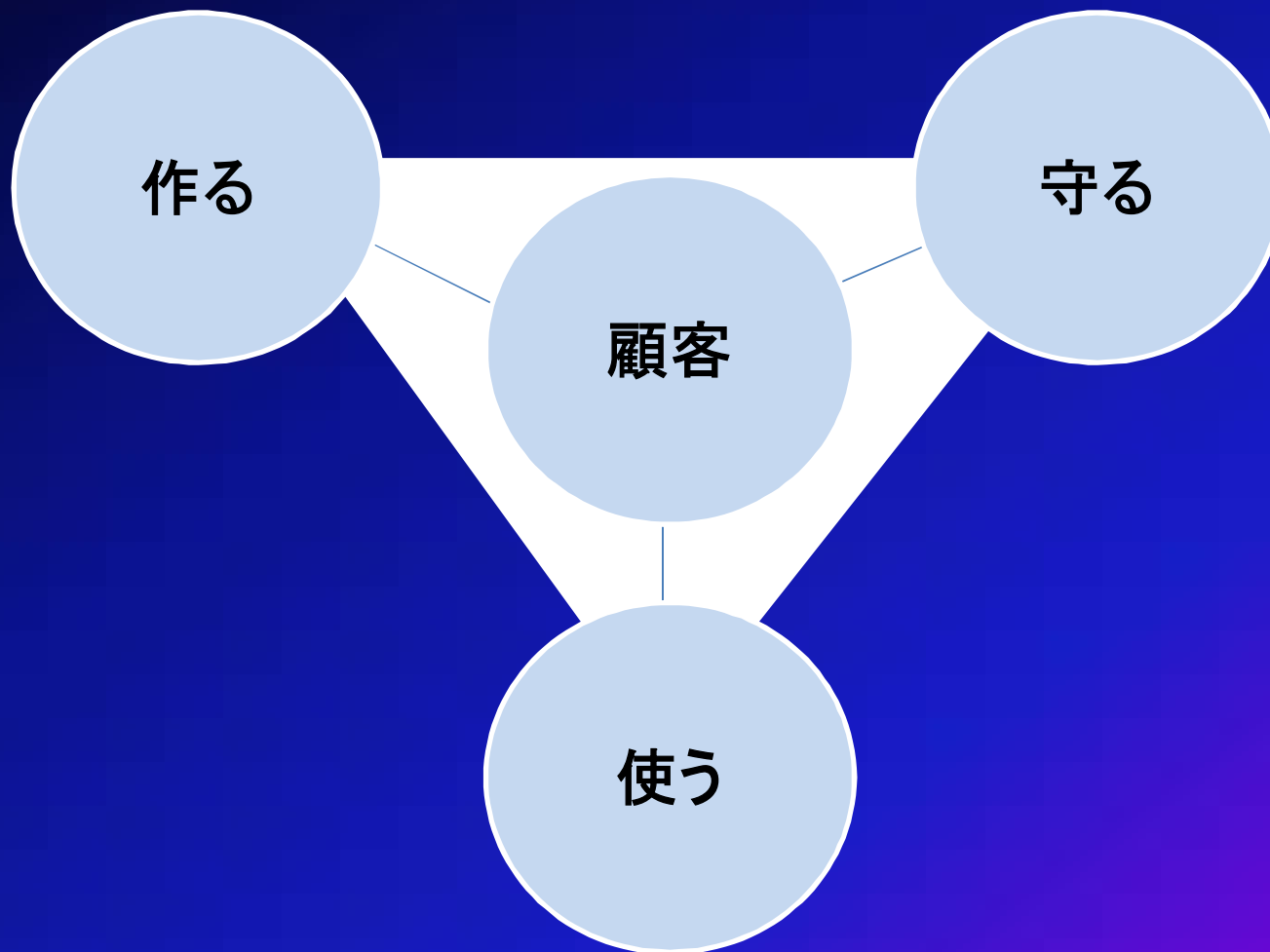
# 背景

- 顧客はサービスを買っている
  - 機能 < ソリューション < 満足
  - 顧客の求める価値の変化
- IT業界のサービス・シフト
  - ハード&ソフト < ソリューション・ビジネス
  - 顧客やプロジェクトの人間関係向上／感情労働
- IT業界の業務改革
  - 効率化と品質向上
  - 顧客価値の多様化

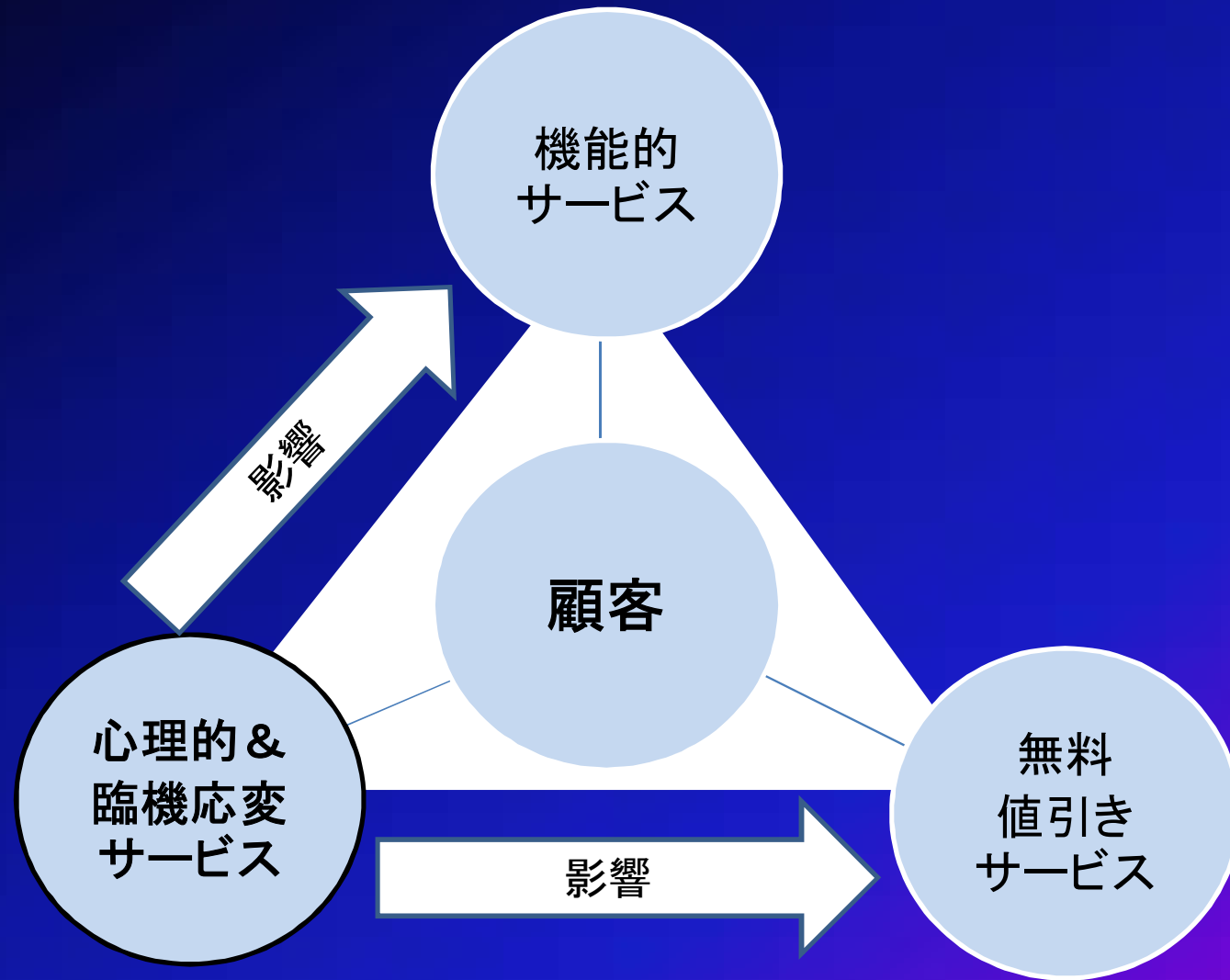
# サービスサイエンスとは

- 先進国共通に付加価値額で見てもサービス分野の重要性アップ
- サービス分野の生産性は製造業などと比べ低く、  
生産性向上が強く求められている
- サービス投資の効果やリスクの将来予測性の程度が低い
- サービス分野の生産性向上、イノベーション向上、さらには  
サービス投資によって得られる価値の評価の妥当性、透明性を  
めざし、米国IBM中心にサービスサイエンス(現在はサービスサイエンス、  
マネジメント、エンジニアリングと呼ばれている)というコンセプトが出現
- 従来、勘や経験でなされることが多かったサービスそれ自身を  
科学の対象ととらえ、既存の関連学問を用いて研究し、  
サービスの生産性を高め、投資の評価を「見える化」しようとするものである。

# IT業界におけるサービス領域



# ITエンジニアの3つのサービス



# ITエンジニアのサービス変化

心理的 & 臨機応変サービスで  
顧客にもっと近づく  
→生産性向上

- サービスサイエンスの応用
  - 感情労働(エモーショナル・レイバー)化
  - 顧客目線で、顧客の満足をさらに追求
  - エンジニアと顧客の距離感を近づける
    - 仕様書の作成プロセスやレビューの変化
    - 開発プロセスの変化
    - ミーティングや交渉の変化
    - 仕様変更の変化
    - 保全の変化

# サービスサイエンスを ITエンジニア業務に適用

モデルと特徴から  
ITエンジニアに求められるものとは

あなたが心に残るサービスは??

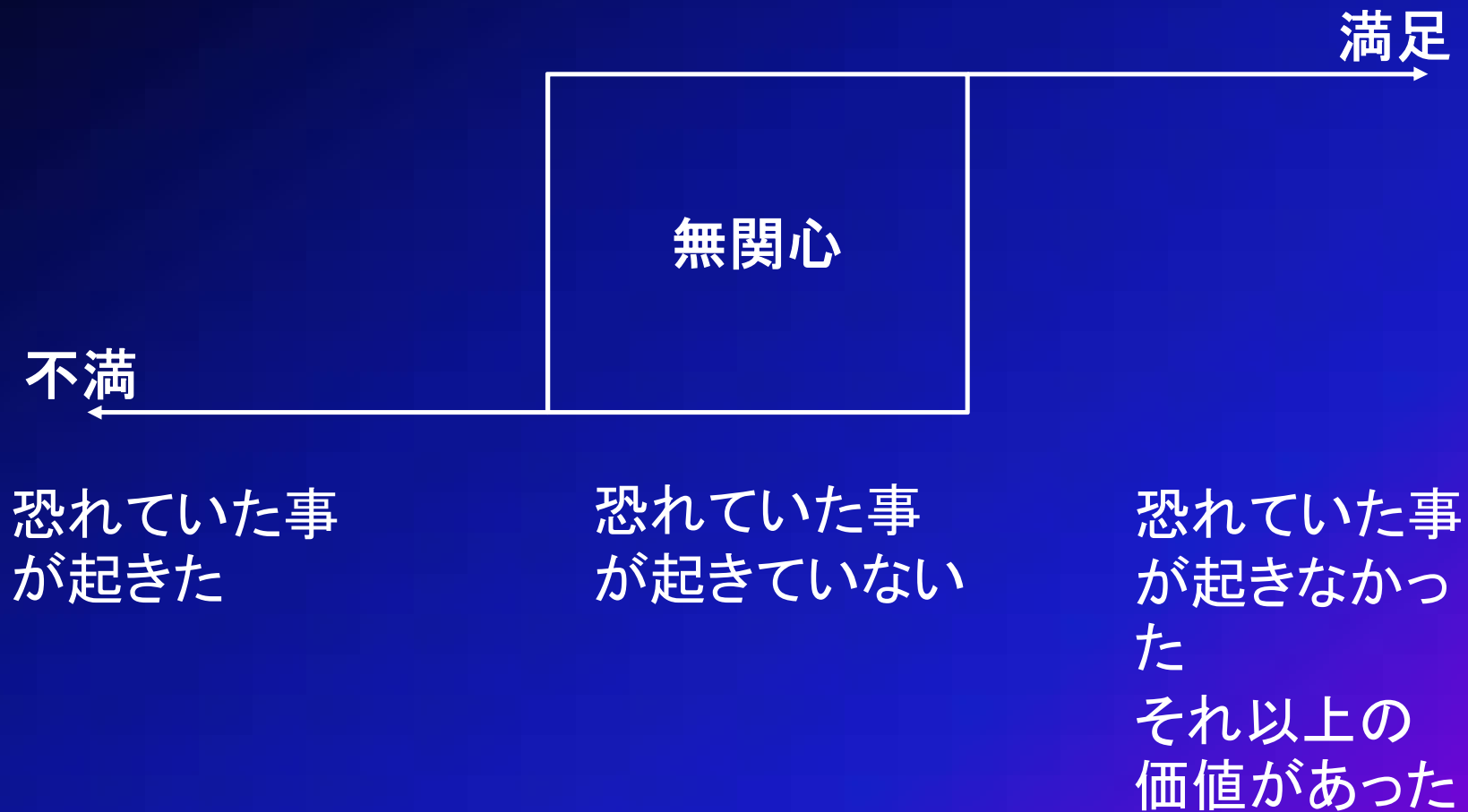


# 満足モデル1



- 満足と不満は不連続／大きな隔たりの存在
- 相手が満足か不満かは、訊かなければわからない
- 不満は興味があるというサイン
- 無関心が一番危険

# 満足のモデル2



# サービスの特徴1

形がない

見えない

生産と消費が同時

在庫できない

お客様との協働

お客様の役割

# お客様との協働

- ITエンジニアの役割

- 専門知識(テクニカルスキル)
- ヒューマンスキル
  - 態度や対応スキル
  - コミュニケーション

- お客様の役割

- お客様の知識
- 要求や情報の提供
- お手入れ

- モチベーション／緊張感
- 目的意識

- お客様の協力なくして  
高い品質の実現はあり得ない

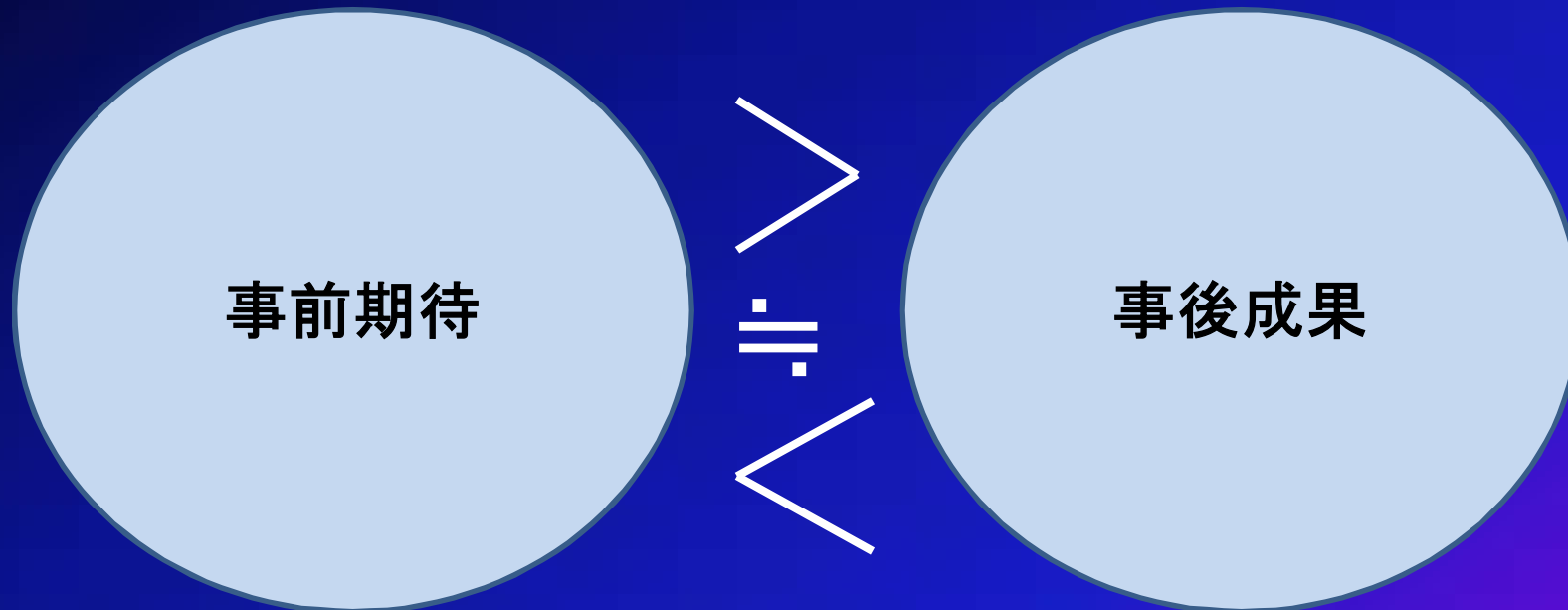
# サービスの見える化

- サービスの提供過程を「見える化」する工夫
- お客様がサービスへ参加できる工夫
  - スケジュールとアウトプットの明確化
  - オープンキッチン化（見えるプロジェクト）
  - お客様の理解できる説明（専門用語で逃げない）

# 在庫できない

- サービス品質は、エンジニアの各種スキルとモラルによって決まる
  - あのタクシー会社の〇〇さんは、愛想が悪い
  - あのタクシー会社は、サービスが悪い
- エンジニア全員の目的意識
  - 我々の生活は、お客様満足の上台の上に築かれている
  - ビジネスの目的は、お客様の問題解決である

# 事前期待と事後成果



# 事前期待の肥大

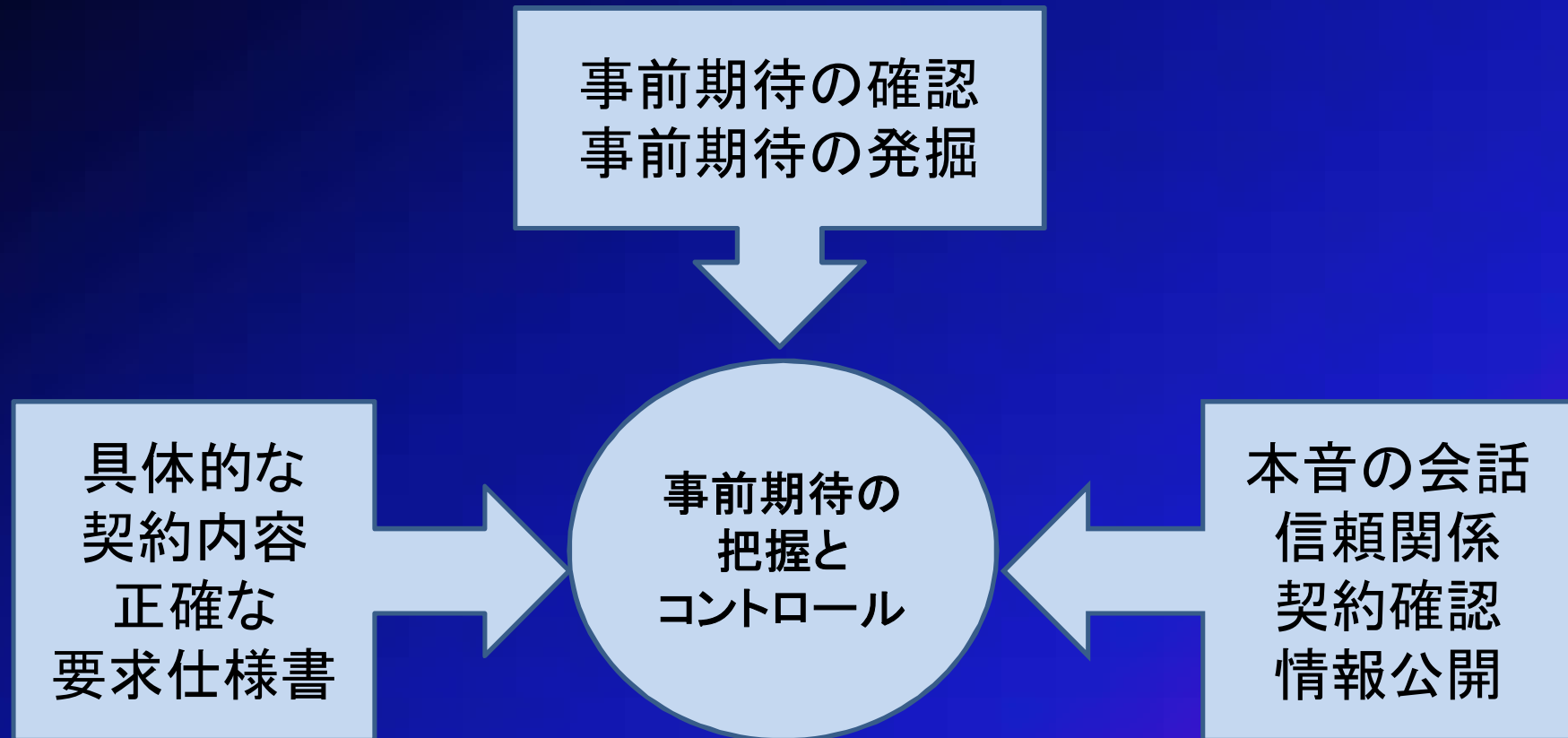
事前期待

事後成果

頑張っても喜んでいただけない  
頑張っても印象に残らない  
不要な頑張りを生む可能性が高い



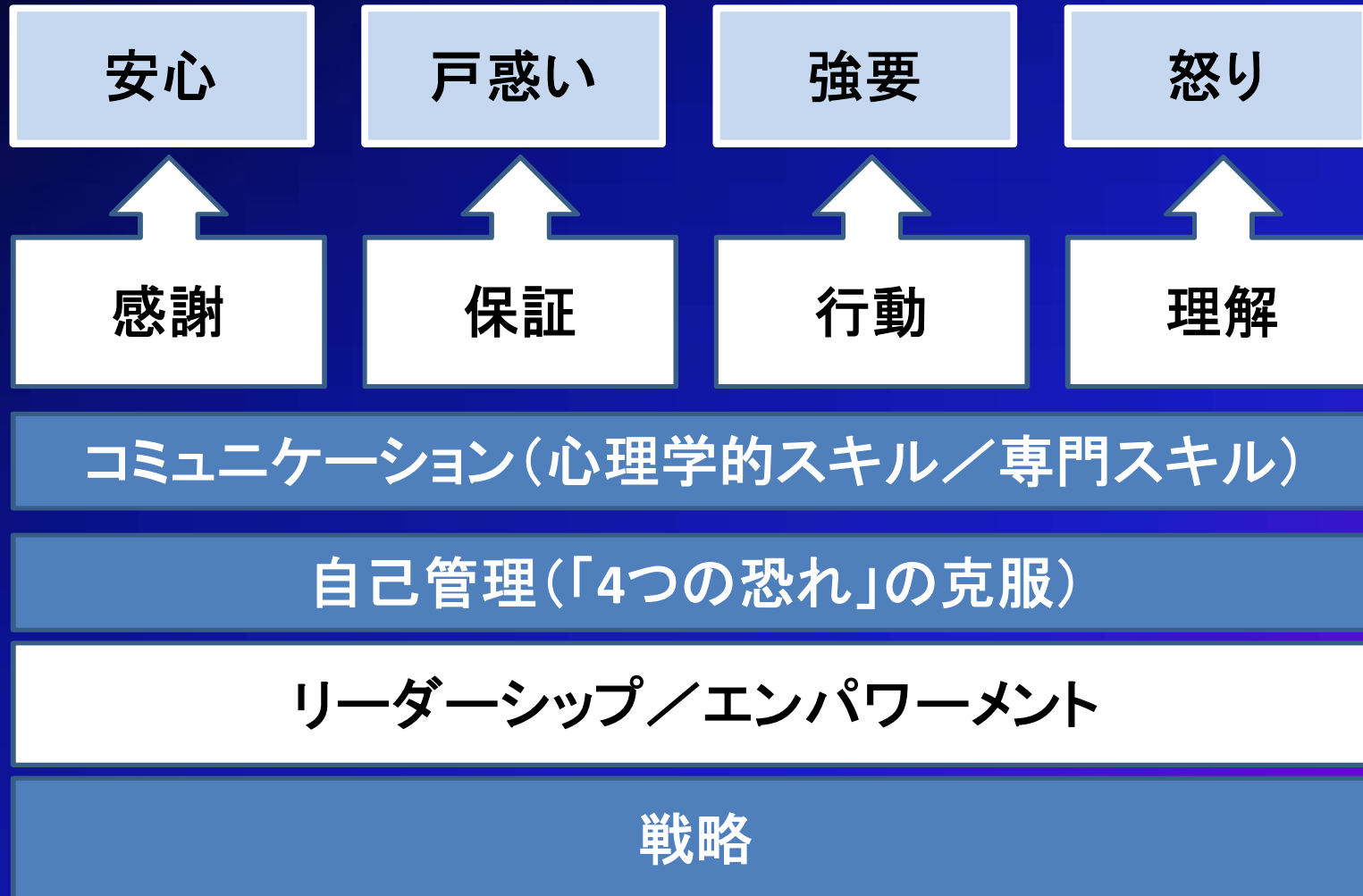
# 事前期待の把握とコントロール



# その他、サービスの特徴

- お客様が最大のコンペチタである
  - お客様ができることを行っている→お客様以上の価値創造
- お客様離反の理由
  - サービス時の担当者の無関心な態度(68%)
  - 製品やサービスに不満(14%) 競合による(9%)
  - 10:10:10の法則
- 個別対応
  - パッケージでは対応できない(在庫やプログラミングできない)
- 臨機応変さ
  - お客様の情態に応じた対応
  - お客様毎のヒューマンスキルの発揮
  - リーダーシップマネジメントとエンパワーメント(権限委譲)

# 臨機応変なサービス対応



# まとめ

## ITエンジニアの パフォーマンスを最大にするために

- サービスサイエンス
- テクニカルスキル
- ヒューマンスキル / マインド
- リーダーシップ / エンパワーメント
- パラダイム
- 戦略
- 自分の(満足した)経験の棚卸