

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

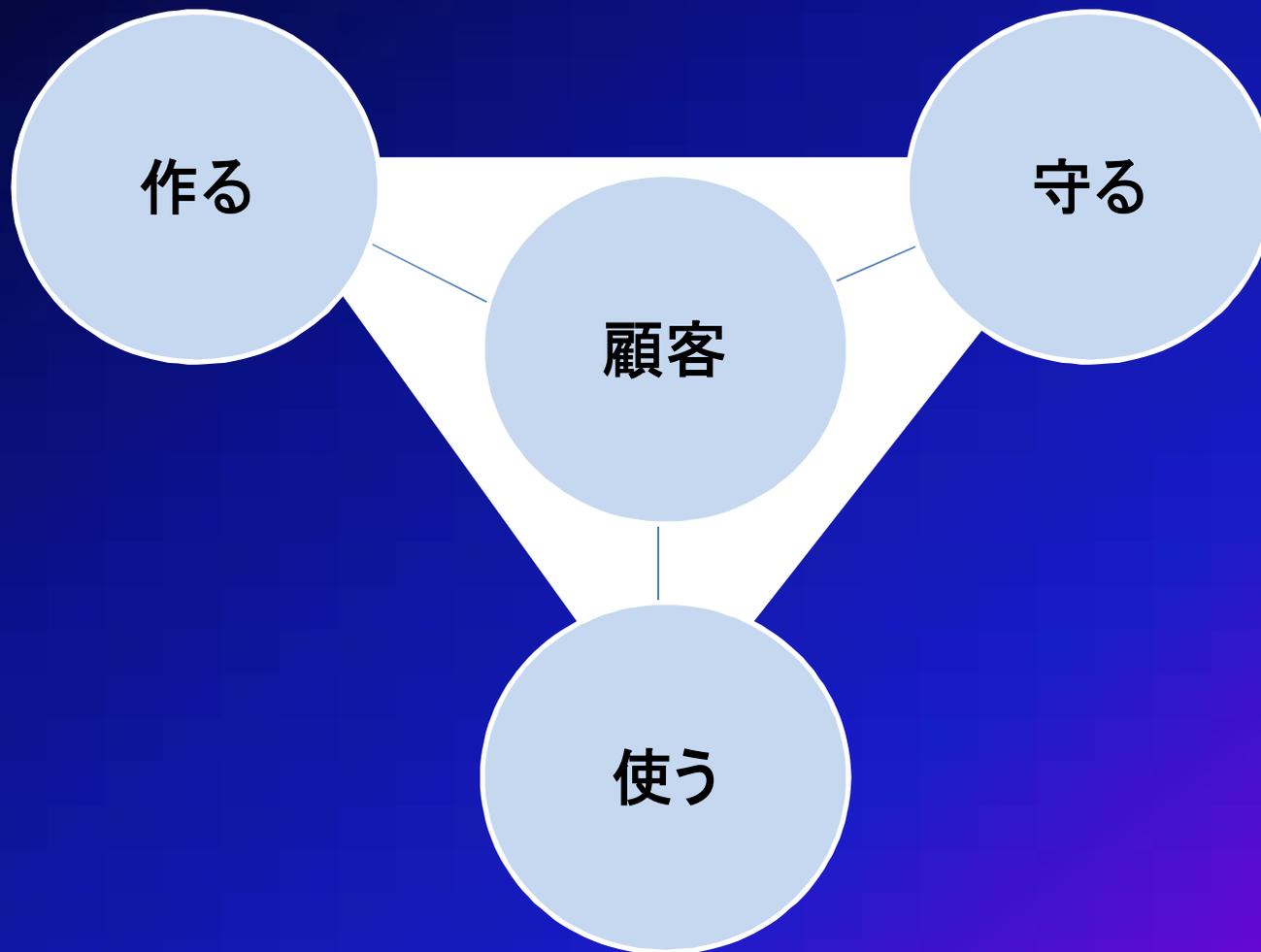
背景

- 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

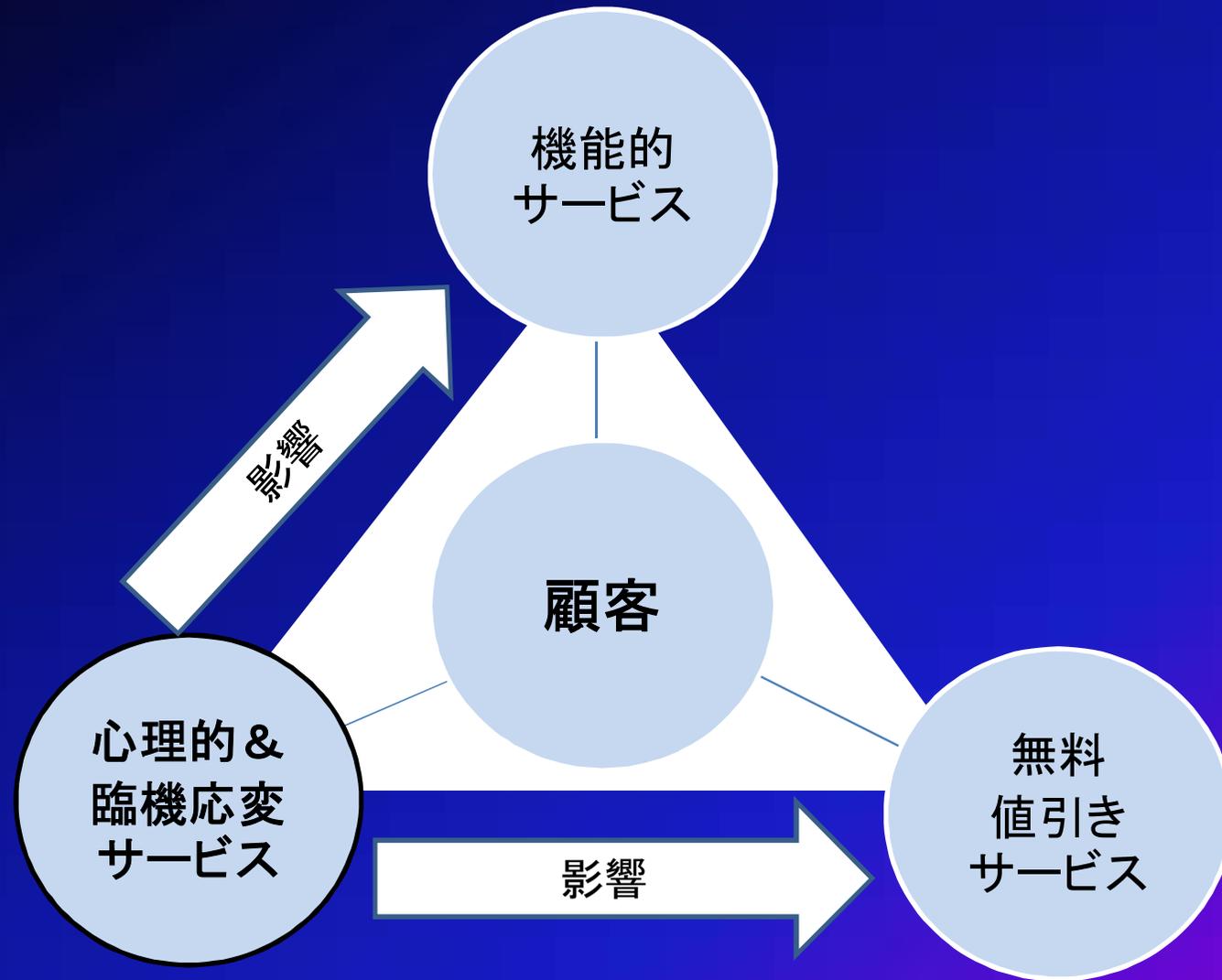
サービスサイエンスとは

- 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

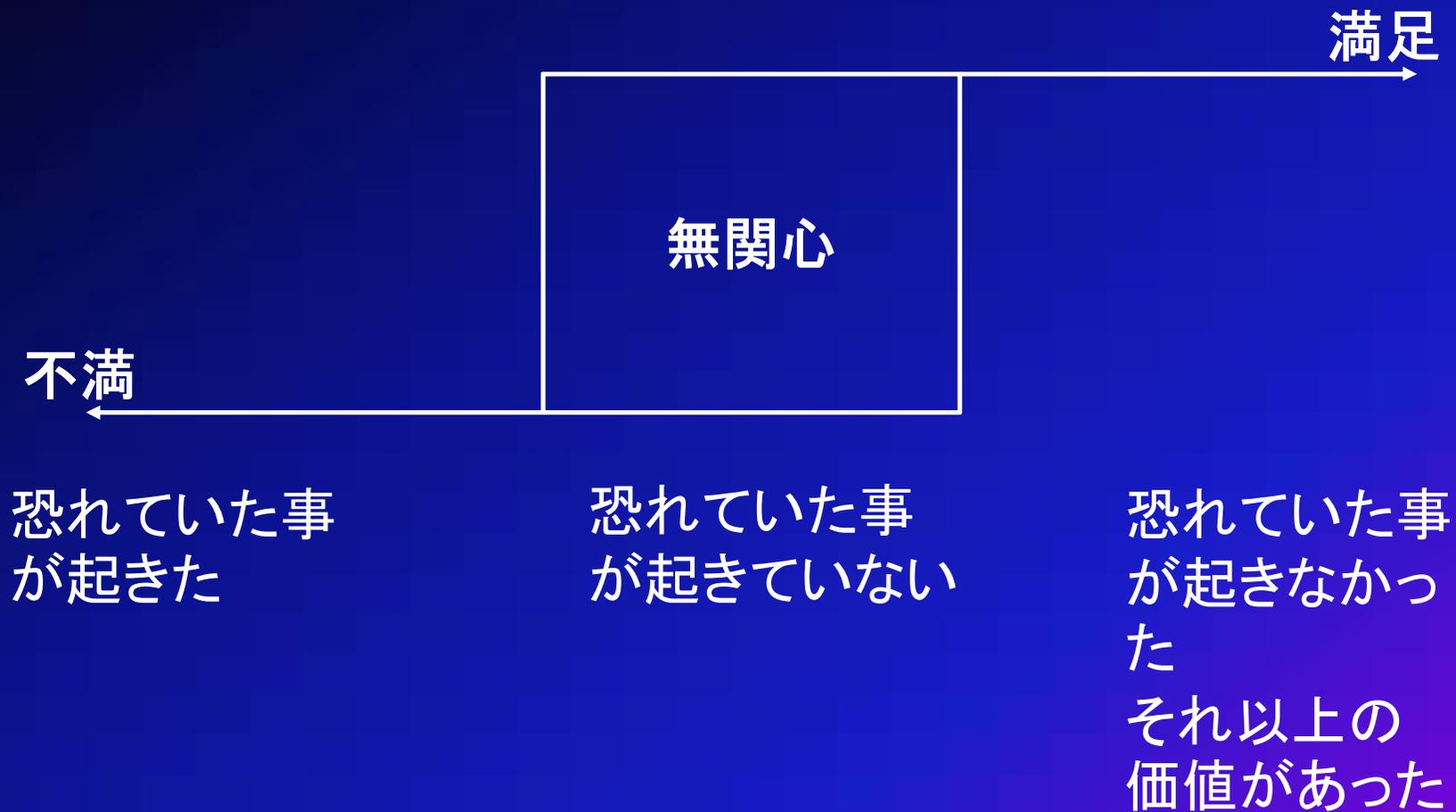
あなたが心に残るサービスは??

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

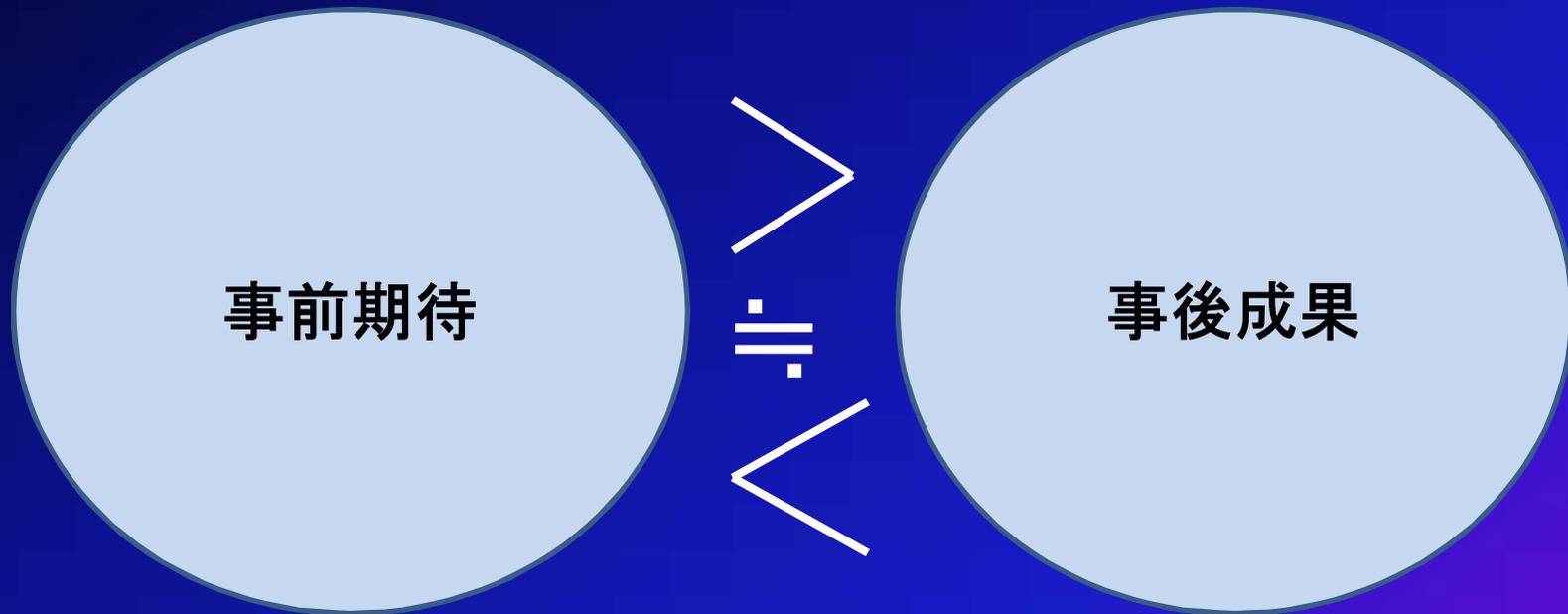
サービスの見える化

- 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）

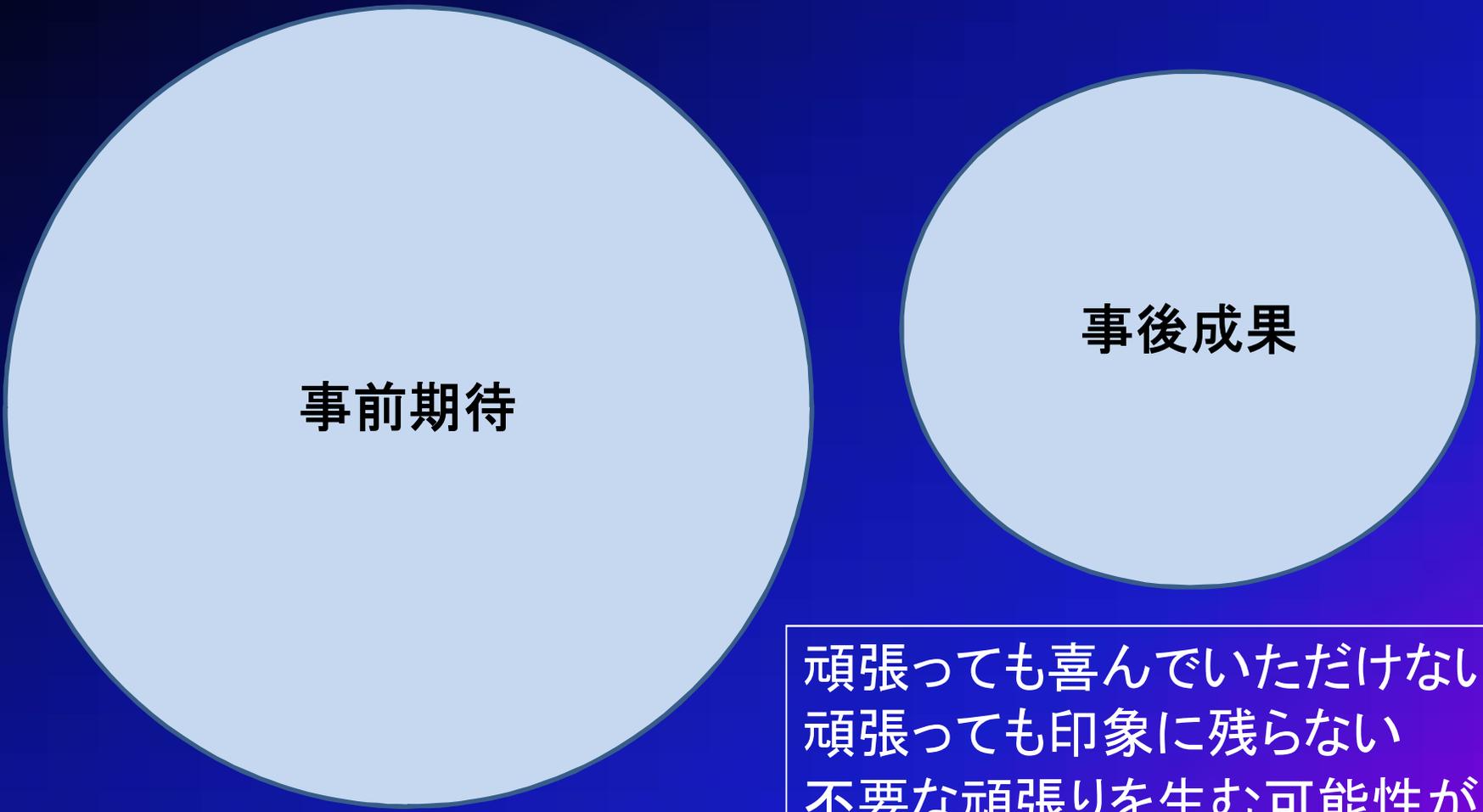
在庫できない

- 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

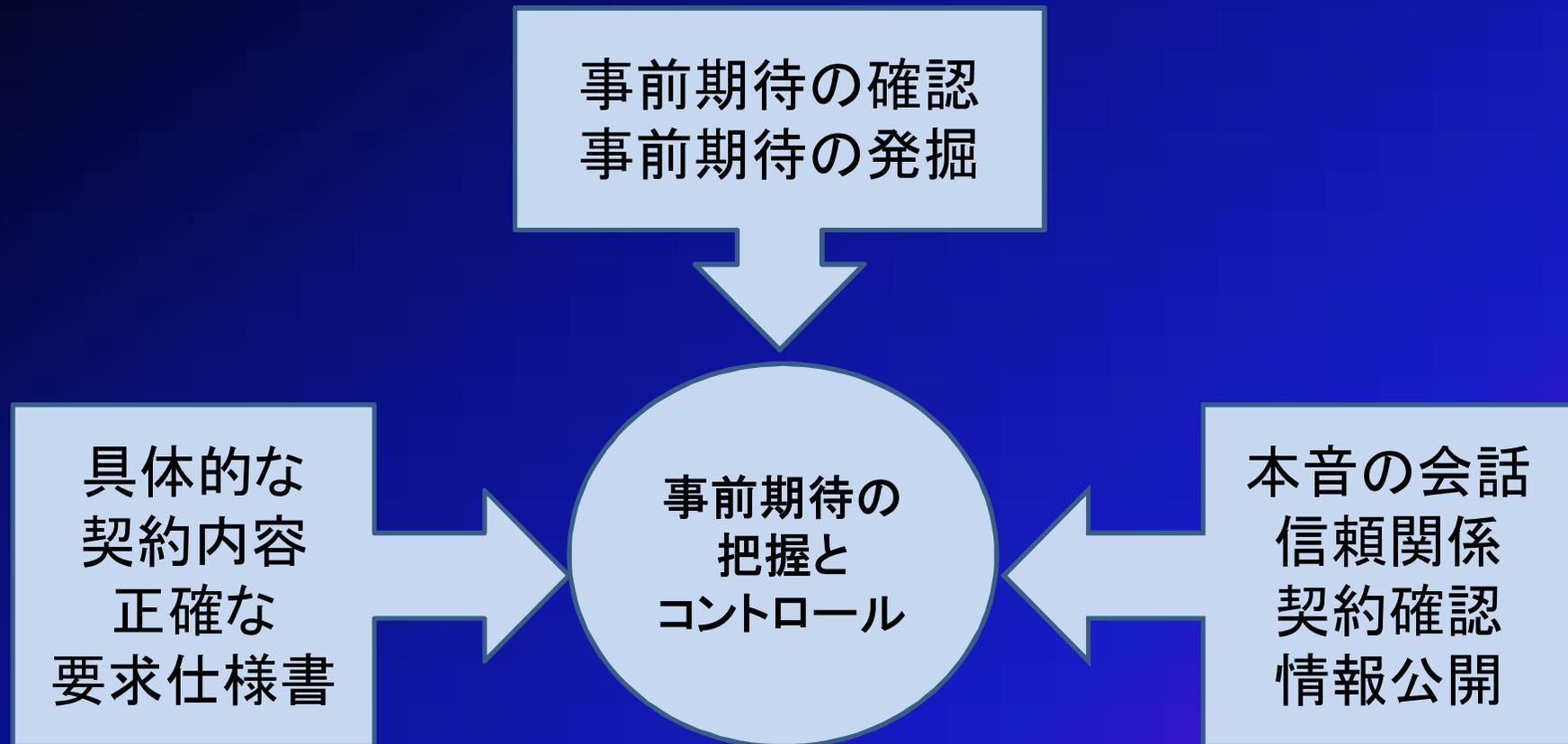


事前期待

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

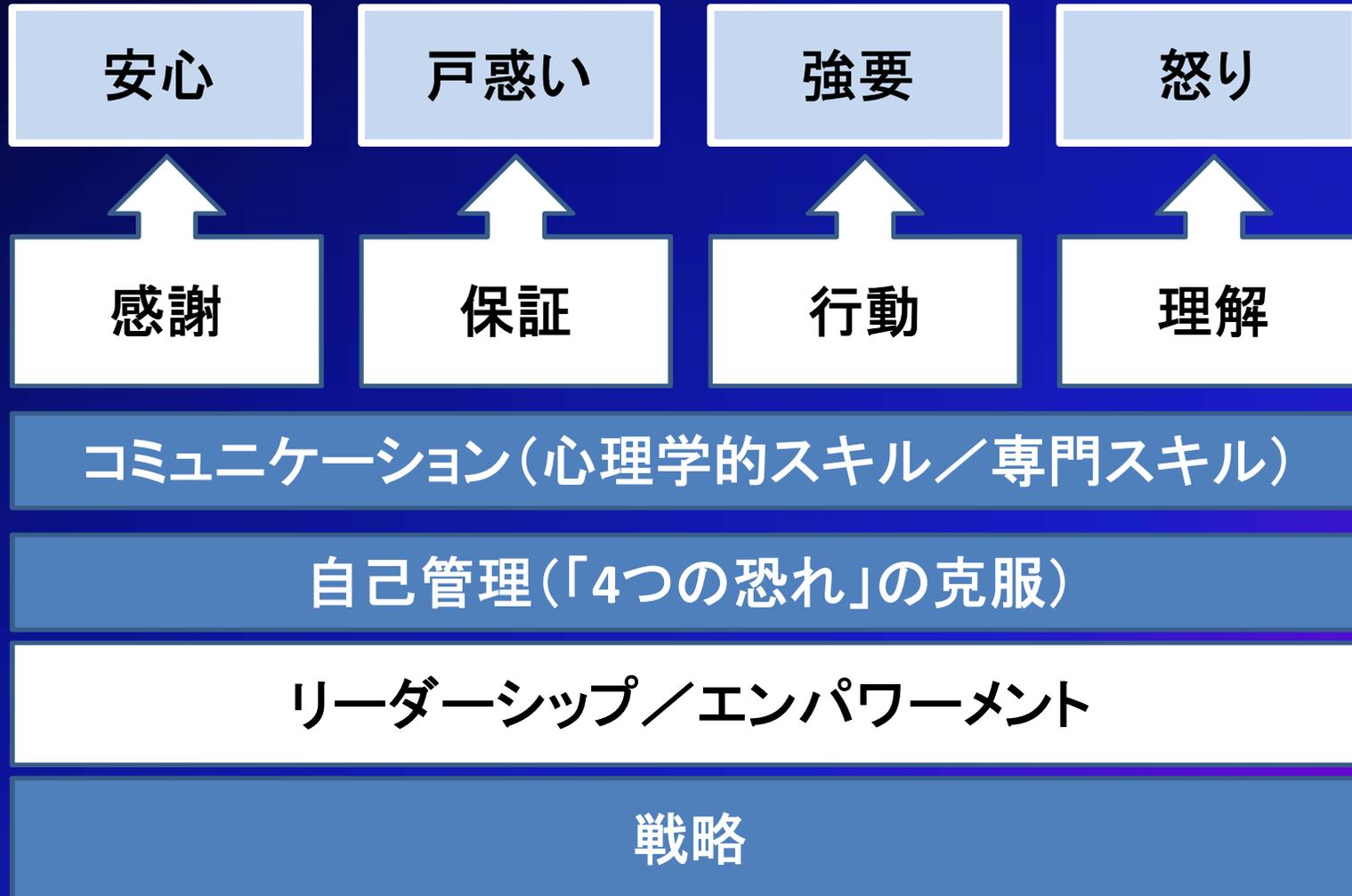
事前期待の把握とコントロール



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