

エンジニア部門変革セミナー

# 期待されるサービス部門 ～その変革成功のために～

Just Excellent Core value Creator

株式会社ジェック

チーフコンサルタント 浜村 好明



日時:2013年2月19日

会場:マイドームおおさか



# I. サービス部門に対する期待の高まり

Just Excellent Core value Creator

## 1. 顧客満足実現部門としての期待

①全てのベースとしての専門技術の強化

②対人能力の進化

- ・マナーの充実 ・安心感を与える問診・報告・人間関係づくり
- ・予防保守のための問題発見と提案

## 2. 収益部門としての期待

- ・高効率化に向けてのIT活用、多能化 ・販売活動のさらなる強化

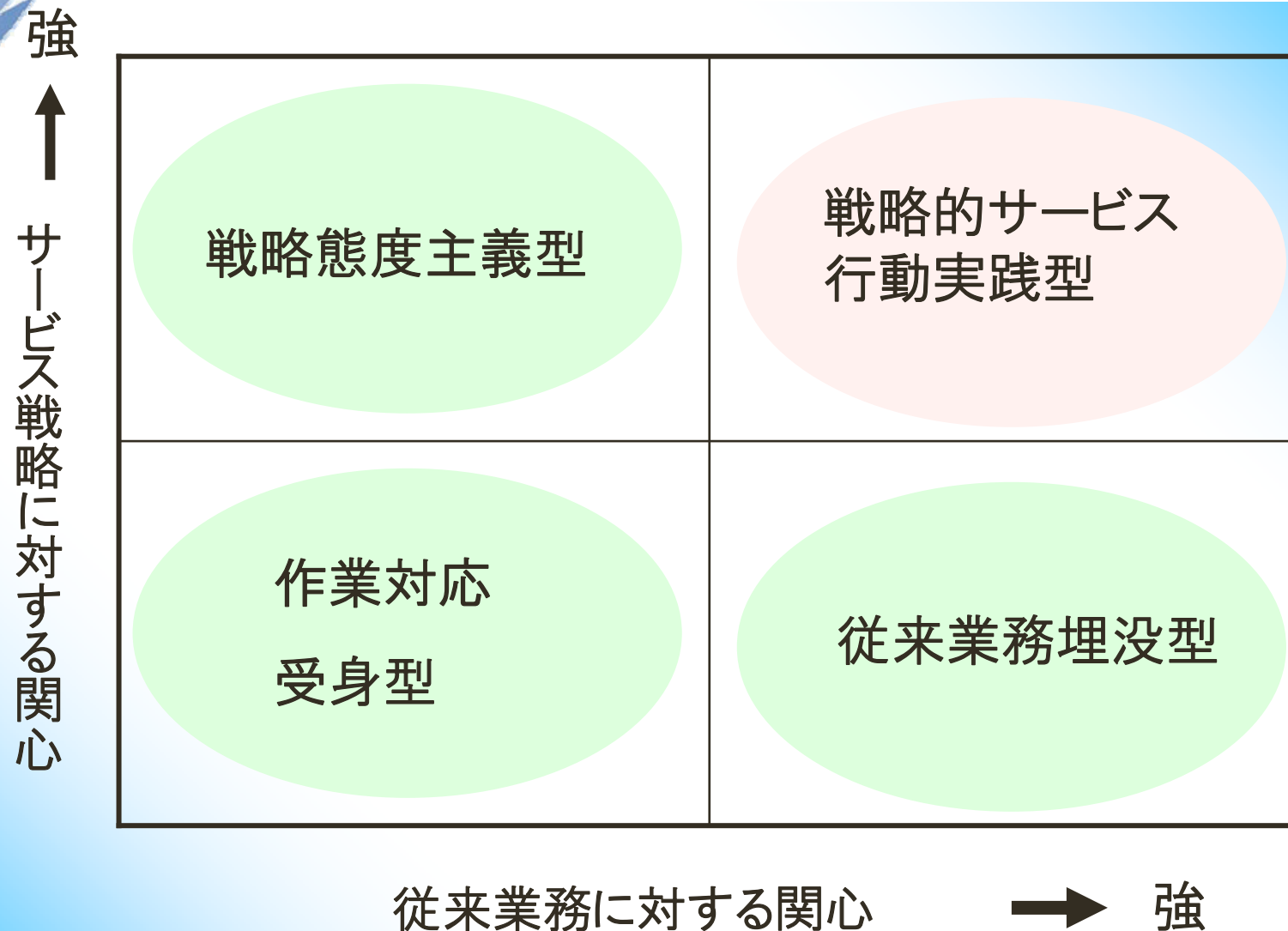
## 3. 需要創造部門としてのソリューション(お客様の課題解決)への期待

→●顧客の課題の探知 ●ソリューション提案

●顧客の課題・製品情報のフィードバック

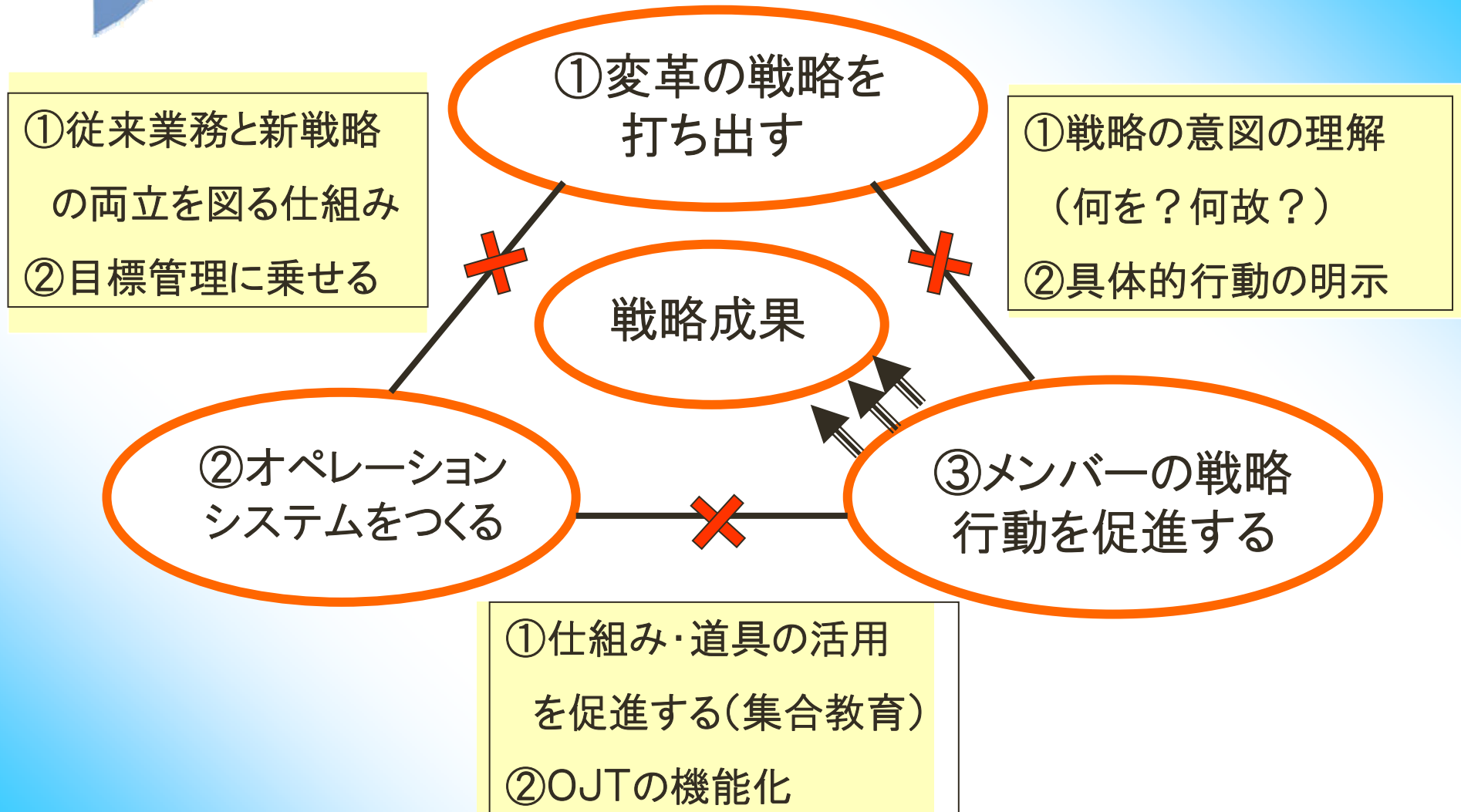
## Ⅱ. 新戦略に対する第一線メンバーの行動分布

Just Excellent Core value Creator



## Ⅲ. サービス部門の変革成功のポイント

Just Excellent Core value Creator



## IV. 変革に向けての教育のポイント

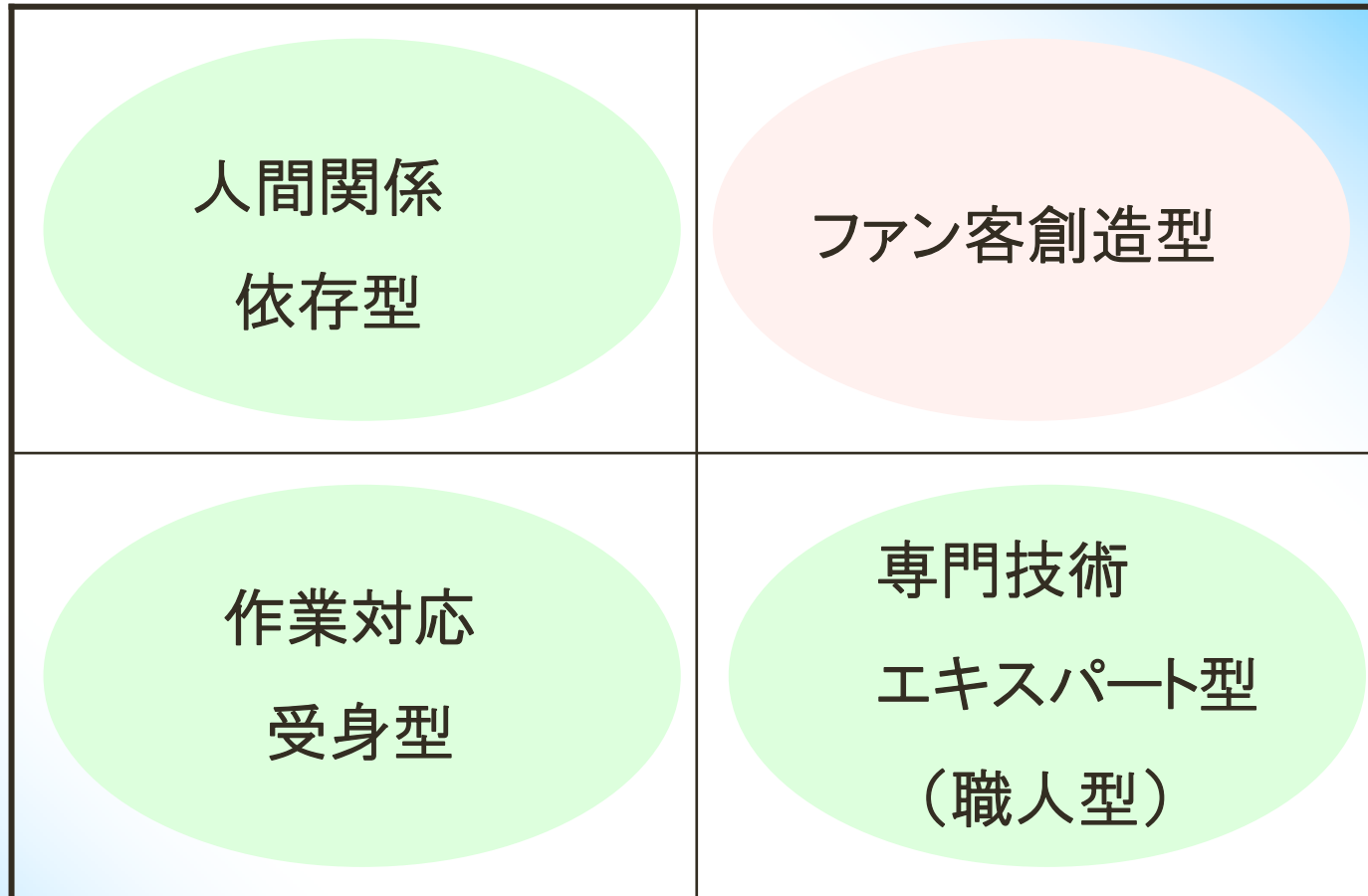
Just Excellent Core value Creator

- 1 ファン客創造型サービスエンジニアへの行動理論改革が前提
- 2 新サービス戦略の意図の理解(何を・何故)を促進する  
(まず、リーダー層から始めること)
- 3 OJTを主・OFF-JTを補と位置づけた新サービス行動  
定着教育の実施

# ※ ファン客創造型サービスエンジニアとは

Just Excellent Core value Creator

強  
↑  
対人(顧客)能力に対する関心



対機械能力(専門技術)に対する関心 → 強

## V. 変革成功に向けての教育の流れ

Just Excellent Core value Creator

1. 新戦略の意図を共有し、期待する行動、成果を明らかにする
2. 新戦略実現に向けたメンバーの知識、技術(専門技術・対人技術)、行動理論を明らかにする
3. メンバーの現状の能力とのギャップを測定し、身につける能力を具体的に列挙する
4. 習得方法を決める(何を、いつまでに、どのレベルまでに、を検討し、OJT・OFF-JTの計画を立てる)
5. 習得度合いを判定する尺度(何ができればよいのか)を明確にする

## V. 変革成功に向けての教育の流れ

Just Excellent Core value Creator

6. メンバーと統合し、メンバーの計画に落とし込む
7. 習得の進捗管理(レベルと進度)を定期的に行う
8. ほんの僅かでも習得したことがあれば、必ず褒める
9. 習得レベルを尺度にもとづいて評価する
10. 新戦略の実践が、部門における当たり前前行動となるまでフォローし続けること



メ モ

Just Excellent Core value Creator

メ モ

Just Excellent Core value Creator