

## ソフトハウスビジネス

### \*\*\*\*\*プロジェクトの振り返り\*\*\*\*\*

私たちはより良いサービスをお客様に提供できるようにするため、一つひとつのプロジェクトや、保守サービスについての振り返りを日ごろから行っています。メンバー同士で話し合いながら、良いことばかりでなく反省点も挙げ課題を抽出して、情報を共有しています。時にはお互いを称賛し、時にはお互いで厳しい意見を交わしながら、お互いを高めあって継続的な成長につなげています。

### 取組の分析

サービスの内容を時間や件数で集計し、月、曜日、部署、対応区分など、いろいろな視点で分析し結果をグラフ等で補足し、各メンバーの見解を出し合いました。また、サービス提供におけるコストも試算し、コスト意識の向上も図っています。



## 良かった点・悪かった点

各メンバーが各自の活動の中で、良かった点、悪かった点を出し合いました。

その一例を以下に示します。

良かった点は、継続してお客様に喜ばれる仕事を提供できるように、

悪かった点は、将来、問題化する可能性があるものを表面化し、

事前に予防処置できるよう活用していきます。

### ◆良かった点

- ・お客様から新システム導入により業務がやり易くなったとの声を頂いた
- ・お客様から相談される場面が増えた
- ・急な要望への即対応を評価された
- ・メンバー間の情報共有が図れた
- ・メンバーのスキルアップが図れた

### ◆悪かった点

- ・至急の対応等で、作業量が増え対応しきれないことがあった
- ・作業が担当者毎にバラバラになりプロジェクト管理が困難だった
- ・お客様から対応が遅いとの声があった
- ・お客様から報告連絡があったりなかったりとの声があった

お客様からお褒め頂いたことのほかに、プロジェクト体制や準備、進捗の仕方の問題など、仕組みに関する課題も挙がりました。これらのことから、サービス基盤を整えることが品質および対応のスピードアップにつながるとメンバー全員で共通の認識を持ちました。こういった振り返りから認識を改め、改善に取り組んでいます。

わたしたちは、お客様の立場に立つとは何かを日々考え、お客様に選ばれるための価値視点を定めています。

**「お客様が期待される成果」**とは何かを考えて目標を設定し、計画を立て、常に振り返りながら継続的に改善していくことで、品質と対応スピードを向上させていきます。