

インタビュー①

JUSE-StatWorks/V4.0総合編 with SEMを活用し、成果を出しています お客様からの声、市場の声を分析し、 NECグループ内のCS活動を推進!

日本電気株式会社 (東京都港区)

日本電気株式会社(以下:NEC)には、2007年度に発売になった「JUSE-StatWorks/V4.0総合編 with SEM」をご購入頂いております。今回インタビューにご協力いただいた皆様は、お客様からの声や市場の声を日々分析し、NECグループ内へその結果を展開し、CSを推進されているCSR推進部CS推進室の皆様です。

NECは、企業向けにサーバやネットワーク製品、各種サービスを提供しているほか、個人のお客さまにも、パソコン、携帯電話等の製品を提供しています。読者の皆様も何か一つはNEC製の製品をお持ちではないでしょうか?

そのような中で、「お客様満足(CS)向上活動」を日々推進し、製品やサービスが本当にお客様にご満足していただいているかどうかを、さまざまな角度から調査、検証を行い、お客様との良好な信頼関係構築を目指しています(NECホームページより一部引用)。

1. CS推進室の主な活動はVOCの収集から始まる

CS推進室は、まずVOC (Voice Of Customer) の収集からはじめ、データを分析し課題を抽出、対策・提案や全社のCS活動を推進しています。

主な活動としては、

- ①CS戦略の策定および展開
- ②CS向上のための仕組みの構築および運用
- ③CS調査実施、分析、提案
- ④各ビジネスユニットでのCS活動への支援

そのような中で、「お客様満足(CS)向上活動」を日々推進し、製品やサービスが本当にお客様にご満足していただいているかどうかを、さまざまな角度から調査、検証



図1. CS推進のイメージ(NECホームページより引用)

- ⑤CS教育の企画および推進
- ⑥NECグループ内横断事項の調整があります。



後列左から、主任 佐藤 尚美氏、マネージャー 岩間 秀子氏、主任 奥原 恵美氏、グループマネージャー 大槻 光弘氏、総括マネージャー 高井 克美氏

2. CS分析は自ら行い、納得することが一番

CS調査では、まずお客様からの声をさまざまな形で収集し、製品別や分野別に分け、集計します。

新製品に対するニーズ調査なのか、あるいはすでに発売されている製品のお客様満足度調査なのかによっても分析手法が異なります。

また、年1回のアンケート調査もあれば、季節ごとにアンケート調査を行う場合もあり、お客様の購買行動や業績、売上げ、利益



日本電気株式会社
グループマネージャー 大槻 光弘氏



日本電気株式会社本社社屋 (東京都港区)

など併せて分析しなければならない場合もあります。

当初、分析を外部に委託した時期もありましたが、実際にその結果を具体的なアクションにつなげることが難しかったことから、外部よりは社内の事情に詳しい自分たちが分析ノウハウを1~2年かけて内部に蓄積し、今では多くの調査分析を内製化しています。これにより、具体的な改善に向けて社内関係部門の納得が得られる結論が出せるようになりました。

3. 解析する上で統計ツールは必要不可欠

分析を行なう上で、統計解析ツールは必要不可欠となっています。特にコンシューマ系調査ではデータ量も膨大であり、分析パターンによっては複数の統計解析ツールを使わなければなりません。もちろん「定量データ」、「定性データ」なのかによってツールや手法も異なってきます。



日本電気株式会社
マネージャー 岩間 秀子氏

NECでは、従来は主に「クロス集計表」、「相関分析」、「重回帰分析」などをよく利用していましたが、更にお客様の声をわかりやすく表現するために、パス図や共分散構造分析(SEM)を用いるため、「JUSE-StatWorks/V4.0総合編 with SEM」を導入しました。

「SEM因果分析編」を導入したきっかけを伺うと、まず第一声で、①日本語でわかりやすい説明書がついているので、別途教育を受けなくてもすぐに使えること、②LM検定・ワルド検定やGM(グラフィカルモデリング)が出来ることを挙げて下さいました。「SEM因果分析編」をご利用になっている他の企業でも「GM(グラフィカルモデリング)とSEM(構造方程式モデリングともいう)が同時に使え、解析が出来てよい」と言わ

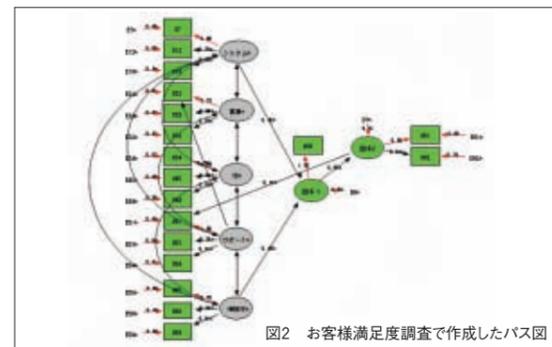


図2 お客様満足度調査で作成したパス図

れます。メーカーにとっても開発の意図が伝わり、嬉しい限りです。

また、ご利用になった上でのご意見として

- ①パス図が簡単に出来ること
- ②仮説モデルを導き、評価が出来ること

- ③適合度指標がわかりやすく、分析がしやすいこと
- ④などが挙げられました。

出力されるパス図は、数値と図を一体にすることで、お客様満足の因果関係や意識構造の確かさを表現してくれます。

そのため、従来は証明することが難しかった仮説の検証が出来たり、分析結果を開発や企画の方々に説明する際も数値だけでなく、パス図で表現することによって社内でのディスカッションも出来、「お客様が思っていて下さったことはこういうことだ」と改めて確認することが出来るそうです。

4. パソコンサーバー部門で3年連続、顧客満足度調査No.1!

NECは、「日経コンピュータ」誌主催の「第13回顧客満足度調査」では、「パソコンサーバー」部門で3年連続1位を獲得しています。この秘密は一体なんなのでしょうか?と伺ったところ、

「NECでは、製品やサービスが本当にお客さまに満足していただいているか、お客さまの声に常に耳を傾け、様々な調査を通じて、NECに対する客観的評価を検証しています。また、直接のお客さまだけでなく、お客さまの先のお客さま(消費者・生活者)、その先の社会、地球環境を見据えた事業活動を推進しています。

これらを実践するために日頃から情報収集し、CSのレベルを向上させていく必要があります。

CS調査を実施すると共に、「クレーム」、「要望」、「お客様の声」、「世界の動き」などを集め、さまざまな角度で仮説の検証を繰り返しながら、現場が納得できる結果が得られるまで分析し、具体的な課題を現場にフィードバックしています」とおっしゃられていました。

その努力の賜物が、「顧客満足度調査No.1」に輝くということのようです。

5. JUSE-StatWorksへのご意見やご要望について

JUSE-StatWorks及びSEM因果分析編についてご意見・ご要望を頂きました。

- ①動作が早く使いやすい。画面も他のツールを使いながら併用して使えるので便利である。
- ②量的・質的変数が混在したまま解析できるので、とても楽です。
- ③グラフの色やドットが粗いのでEXCELのような色使いや精度にして欲しい。
- ④カテゴリ数が24では少ない。もっと増やして欲しい。

ぜひ、頂いたご意見やご要望を今後の開発やサービスに活かしていきたいと思っております。(本稿は、日本電気株式会社 高井 克美氏、大槻 光弘氏、岩間 秀子氏、佐藤 尚美氏、奥原 恵美氏よりお話を聞き、日科技研が取り纏めたものです)

掲載されている著作物の著作権については、制作した当事者に帰属します。

著作者の許可なく営利・非営利・イントラネットを問わず、本著作物の複製・転用・販売等を禁止します。

所属および役職等は、公開当時のものです。

■公開資料ページ

弊社ウェブページで各種資料をご覧ください <http://www.i-juse.co.jp/statistics/jirei/>

■お問い合わせ先

(株)日科技研 数理事業部 パッケージサポート係 <http://www.i-juse.co.jp/statistics/support/contact.html>