

技術力・価格競争以外で、IT 企業がお客様に
選ばれ続けるサービスを実現するヒントになる調査レポートを公開

システム開発や各種 IT サービスの提供を行う株式会社アイディーエス（本社：東京都港区、代表取締役社長：中野貴志、以下「アイディーエス」）は、「サービス力で世界一の IT 企業になる」をビジョンに掲げ、お客様の一生涯のビジネスパートナーになるべく、顧客満足の上に取り組んでいます。この度、顧客満足向上の取り組みの軸となる「CS コミットメント活動」の過去3ヵ年（2016年-2018年）実績を実録したホワイトペーパーを公開しました。

ホワイトペーパーはこちらからダウンロードいただけます。

「CS インタビュー白書 vol.1 CS コミットメント活動概要及び過去3ヵ年データの分析」

https://www.ids.co.jp/pdf/whitepaper/CSinterview-WhitePaper_vol01.pdf

●企業背景

技術力や価格での差別化が難しくなった昨今、顧客満足をいかに上げていくか、お客様の期待に応え続けられるかは企業の難しい課題です。

特に日本国内では少子高齢化・働き手不足等、様々な社会課題を解決するために、多くの分野や業種においてテクノロジー主導による変革が進んでいます。ロボティクスやAIによって、人間の能力を発揮する分野は創造性・専門性の高い仕事にシフトし、良い意味での役割分担が加速すると思われれます。

だからこそ、これからの時代の顧客満足にはAIやロボットでは代替できない人間ならではのサービス提供力が益々重要になってくると予想されます。

●本書の内容

本書では、更なる顧客満足向上を目的とし、弊社サービスを納品いただいたお客様を対象に行うサービス品質に関するヒアリング調査「CS インタビュー」過去3ヵ年（2016年-2018年）実績の実録および考察、顧客満足実現を最大にして唯一の行動指針に掲げる弊社における顧客満足実現のPDCAや各種取り組みのご紹介をします。

本書が、サービス力強化、および顧客満足向上に向けた取り組みの一助となれば幸いです。

〈主な内容〉

■本書の目的

■弊社のこだわりと意義

- ・顧客満足重視の背景
- ・期待を超えるサービスを実現する

■顧客満足実現に向けた動き

- ・期待を超えるサービス=改善していく力
- ・サービス力向上のための3ヵ年計画

■顧客満足向上施策の紹介

- ・顧客満足実現の仕組み
- ・1.サービス力強化活動
- ・2.CS インタビュー
- ・3.改善活動・改善確認

■CS インタビュー内容について

- ・定量評価の評価基準
- ・定性評価
- ・インタビューシート（サンプル）

■定量評価レポート

■定性評価レポート

■改善活動レポート

■まとめと展望

●「CS コミットメント活動」とは

顧客満足を実現する一連の仕組みの総称です。(1) 顧客満足を実現するために必要不可欠な個々の能力開発と組織カルチャーの醸成をする「サービス力強化活動」、(2) お客様に対する満足度調査である「CS インタビュー」、(3) 改善アクションの実施をする「改善活動・改善確認」の大きく3つの要素で構成されています。

株式会社アイディーエスについて

<https://www.ids.co.jp/>

独立系クラウドインテグレータ。情報系システム構築を専門としており、EC や AWS などの各種システムの構築から運用、活用支援など、数多くの提案・開発実績を有します。

本社所在地：東京都港区三田3-2-8 Net2 三田ビル 2F

代表：代表取締役社長 中野 貴志

事業内容：システム開発、AWS 請求代行、AWS 環境構築、EC サイト構築

プレスリリースに関するお問い合わせ先

株式会社アイディーエス 川野（かわの）

03-5484-7811 pr@ids.co.jp