

東京大学「サービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座 公開シンポジウム

企業事例： お客様との価値共創にむけたサービスエクセレンスの展開

2023年11月6日

NEC

サービス技術開発統括部 アジェンダリーダー 木村 好孝

サービスプラットフォーム統括部 沼田 絵梨子

01 NECにおけるサービスビジネス

02 なぜサービスエクセレンスを取り入れるのか？

03 サービスエクセレンス規格の社内活用にむけた試み

04 おわりに

01 NECにおけるサービスビジネス

02 なぜサービスエクセレンスを取り入れるのか？

03 サービスエクセレンス規格の社内活用にむけた試み

04 おわりに

サービスビジネスの歴史

NECの主力事業は「製品」「SI」「サービス」。1980年代後半からサービス事業に取り組み、2000年代初頭から社内の標準化活動を開始し、お客様に高品質なサービスを提供

投影のみ
(年表)

1980年代後半～

ネットワークサービスビジネス
・特別第二種電気通信事業者
・PC-VAN/BIGLOBE

1990年代中盤～

ICTサービスビジネス
・ホスティング
・クラウドサービス

2000年代初頭～

全社共通のサービスマネジメント
標準を策定&活用中

企業ICTを取り巻く環境変化

不確実性を増す経済環境(VUCA)において、様々な環境変化に直面

ビジネス

- デジタルビジネスの立上げ
機会の増大
- 業界を超えた再編加速



事業リスク

- サイバー攻撃の巧妙化
- パンデミックや災害への備え



テクノロジー

- デジタル技術の進化
- ライフサイクルの短期化



人材・組織

- 労働人口の減少
- 戦略領域へのリソースシフト

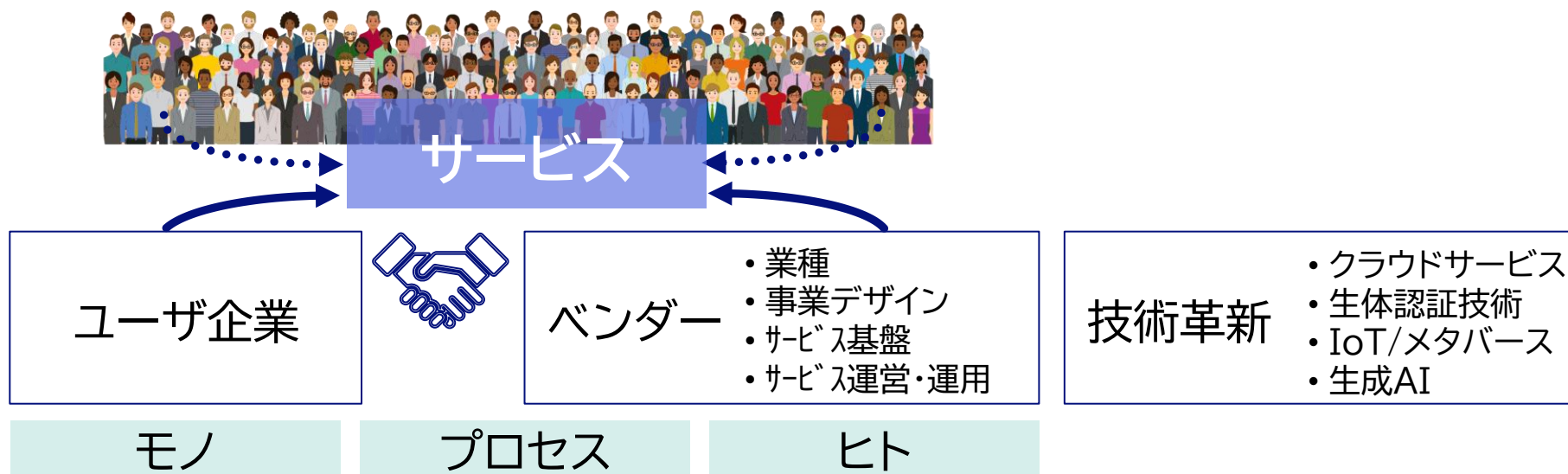


NECにおけるサービスビジネス

ユーザ企業とベンダー企業の価値共創を支える仕組みを整えることが必要

◆ お客様(のお客様)へ提供する価値をベースに、ユーザ企業・ベンダー企業とでサービスを提供

- お客様・パートナー間の枠を超えた共創
- 効率的・共通的なプロセス・体制で安定運用を提供
- ビジネスは価値ベースでマネタイズ



01 NECにおけるサービスビジネス

02 **なぜサービスエクセレンスを取り入れるのか？**

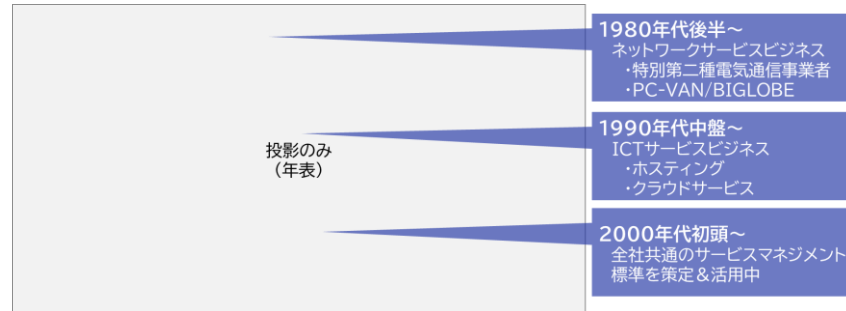
03 サービスエクセレンス規格の社内活用にむけた試み

04 おわりに

なぜサービスエクセレンスの観点を取り入れたいのか？

NECのサービスビジネスは ITサービスマネジメントのベストプラクティス(ITIL)がベース
→「お客様に価値を届けるサービスマネジメント」の観点が不足

NECにおけるサービスビジネス



良い点

- ・ サービス機能・性能の継続的提供
- ・ 蓄積された経験&ナレッジに基づいたサービスの運用
- ・ サービスデザイン・デザイン思考によるサービスコンセプトの検討

不足点

- ・ 知覚に関する品質を品質管理の対象にしていない
- ・ プロセスが部門や役割の単位で区切れている
→ 顧客視点・顧客接点の強化
- ・ サービスを提供する組織、マインドセットへの考察
→ 組織文化の実装

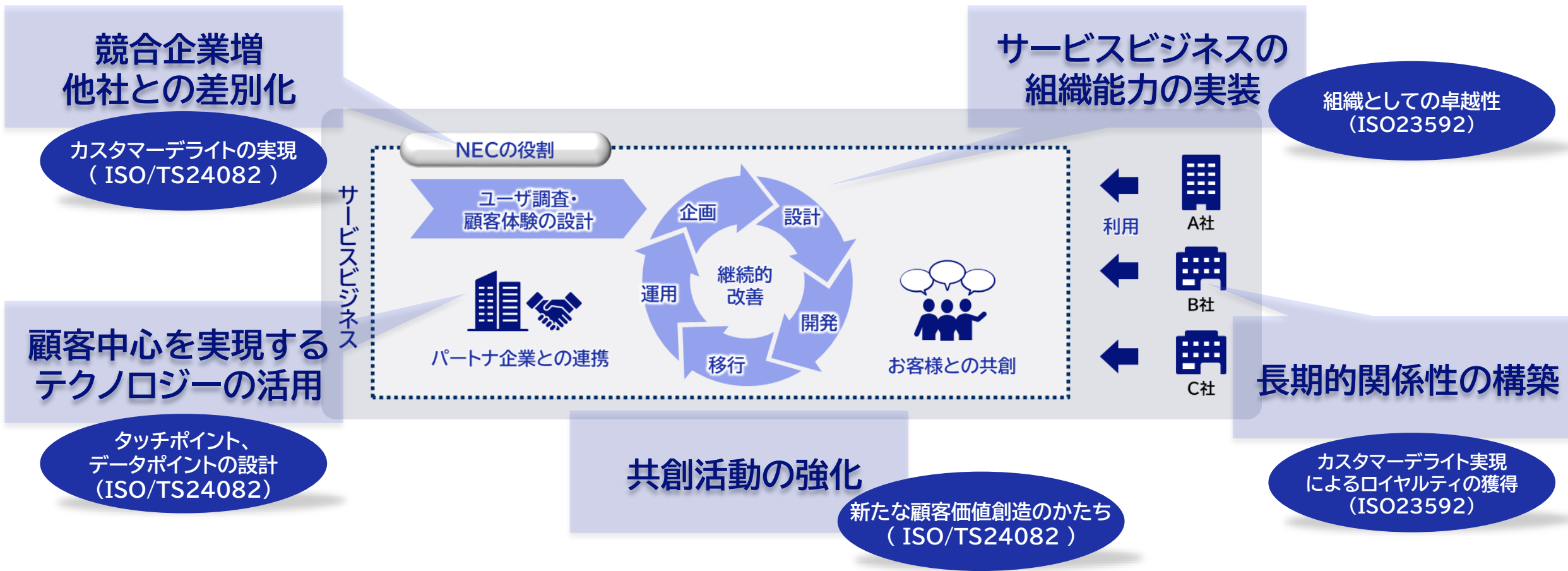
サービス関連ISO/JIS規格の活動に取り組む理由

サービス提供者がお客様から選ばれるための「信頼を構築するための基盤づくり」



NECが「サービスエクセレンス規格」に共感したポイント

「お客様との価値共創の促進」と「お客様から選ばれ続ける企業」であるために、顧客接点での活動を強化したいという思いから、サービスエクセレンス規格が目指す姿に共感



01 NECにおけるサービスビジネス

02 なぜサービスエクセレンスを取り入れるのか？

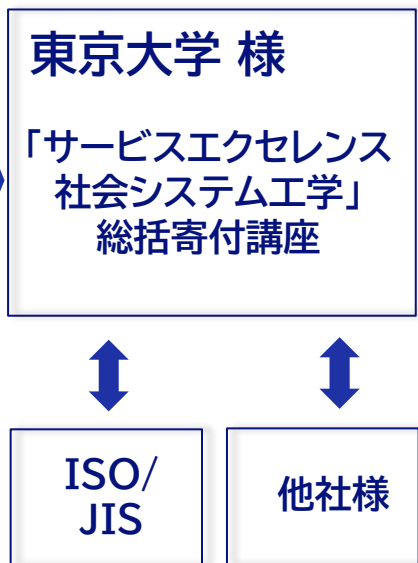
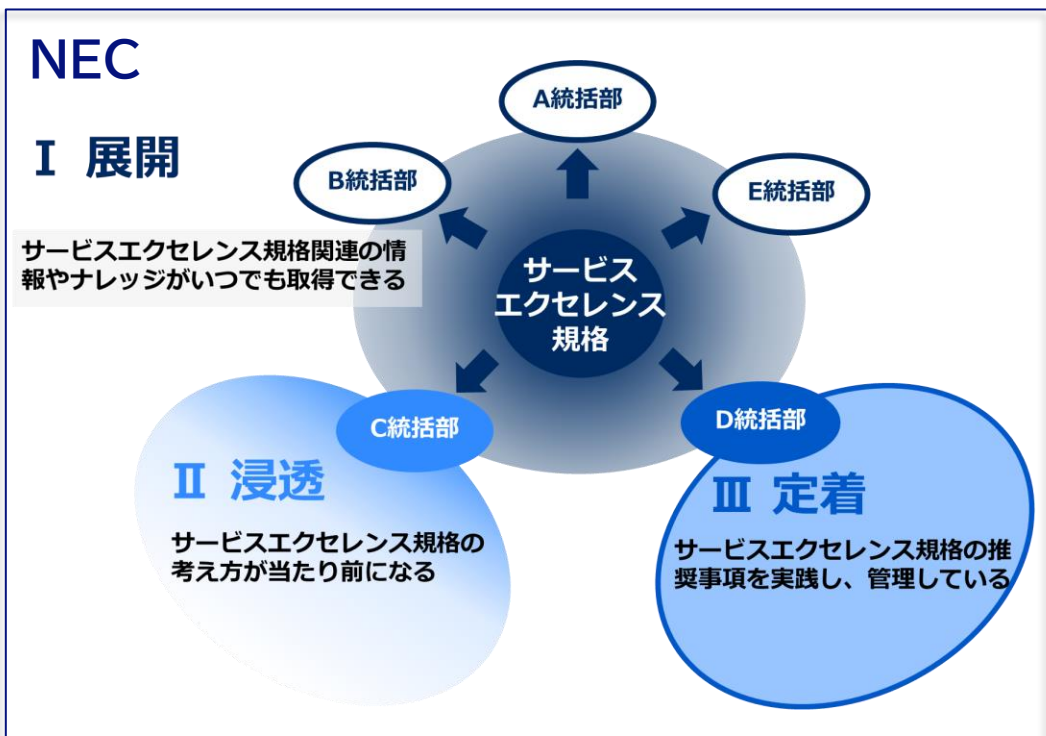
03 サービスエクセレンス規格の社内活用にむけた試み

04 おわりに

サービスエクセレンス規格の社内活用にあつた試み

社内活用にあつるまでの活動を3段階(展開、浸透、定着)にあつて推進中。現在は、展開活動として「規格の周知活動」と「実案件での活用にあつた準備」にあつ組む

社内活用までの進め方 (検討結果)



活動内容

① 規格の周知活動

② 実案件での活用

■準備

- ✓ 社内での事例づくり
- ✓ 社内サービス標準への取込み

■実践

- ✓ カウンターパート部門との連携
- ✓ 支援

① 規格の周知活動

サービスエクセレンス規格の存在と弊社での捉え方やメリットを周知することを目的に東京大学様とガイドを作成。グループ会社含む全社むけ社内サイトで公開中

I. 入門ガイド

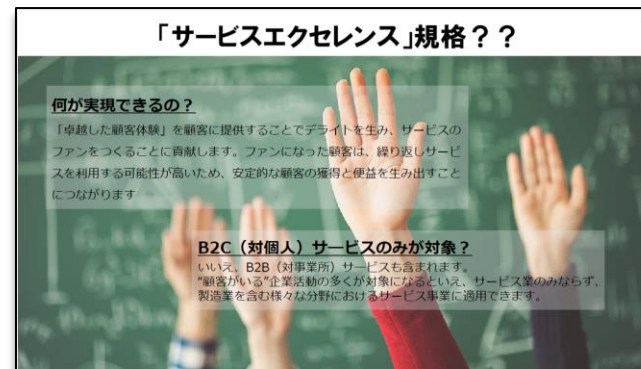
- サービスエクセレンスを知るための導入解説

II. 基礎ガイド

- サービスエクセレンス規格の概要説明

III. 解説ガイド

- 社内事例を用いた規格の推奨事項の解説



入門、基礎ガイドは、総括寄付講座サイト(<https://sesse.u-tokyo.ac.jp/industry/>)でも公開中

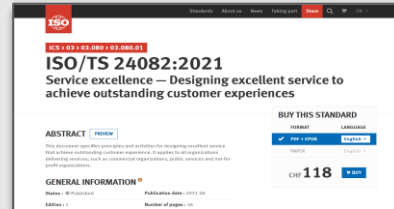
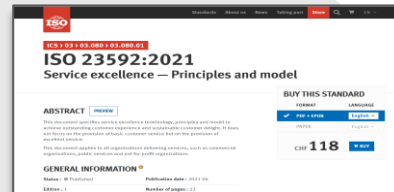
② 実案件での活用にもむけた準備

実案件で活用できる情報や知見を共通理解できる形で示すために、社内事例づくりと事例づくりで得た知見をNECのサービス標準に組み込み、社内に横展開

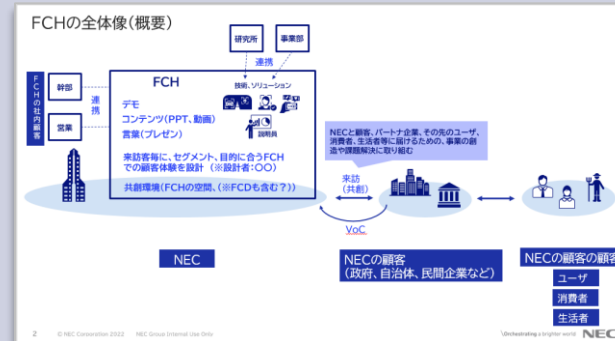
対象にした社内サービス (NEC Future Creation Hub)



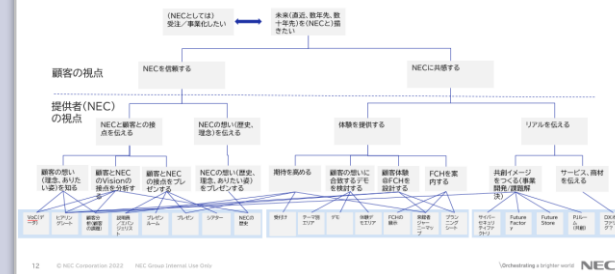
サービスエクセレンス規格



事例づくりで得た知見



3. 設計課題及び独自の価値提案の明確化 (FCHの要求展開ソリール)



対象にしたサービス (NEC Future Creation Hub)

サービスエクセレンス規格の観点を実装する社内サービスとして、お客様、社内関係者との接点が多い「NEC Future Creation Hub(FCH)」を対象

体感と対話で、新たなイノベーションを生む共創空間。

NEC Future Creation Hub

「NEC Future Creation Hub」は、テクノロジーとビジネスの融合を体験いただき、対話を重ねて、共に未来を描く場所です。テクノロジーの可能性、そこから生まれる価値、NECのビジョンを体験いただきながら、世界中のお客様が一つのチームとなり、コラボレーションを通じて、次代の社会価値を創造していきます。



Welcome Zone

Innovation Gallery
創業以来、テクノロジーを進化させ、社会の変革を支えてきたNEC。社会課題を解決し、新たな価値を生み出すテクノロジーの創出から、AI、生体認証技術の発展まで、デジタル社会への軌跡をご紹介します。

Theater
リアルとデジタルを融合し、お客様とともに、新たなイノベーションを起こしていく、NECの想いをご紹介します。

Customer Experience
// 顧客体験変革
リアルとデジタルをつなぎ、顧客や住民など、生活者1人ひとりの個人に寄り添った価値提供を実現する仕組みや事例をご紹介します。

Operation Transformation
// 業務変革
品質向上/人手不足の解消/需要変化への対応など、様々な業種における業務の最適化に向けた取り組みをご紹介します。

Business
データを活用した企業変革や新規事業創出、また、サプライチェーンCO₂削減など産業を超えた連携で取り組むべき経営課題に向けたアプローチをご紹介します。

Innovation in Business and Society
// 社会とビジネスのイノベーション

Society
持続可能な都市経営のあり方や新たな都市インフラなど、産官学が連携し、サステナブルでWell-beingなまちづくりに関する取り組みをご紹介します。

Digital Platform // デジタルプラットフォーム変革
DX、デジタルツインを支えるプラットフォームや、社会実装を目指す最新のR&D技術をご紹介します。



<https://jpn.nec.com/fch/hub-guide/images/NFCH TOKYO Ja.pdf>

サービスエクセレンス規格の観点からどのように分析したか？

FCHの構成要素をエクセレントサービス提供のための設計要素にマッピング。FCHの内部資料&ヒアリング結果等を基に、どのように推奨事項を実践しているかを分析

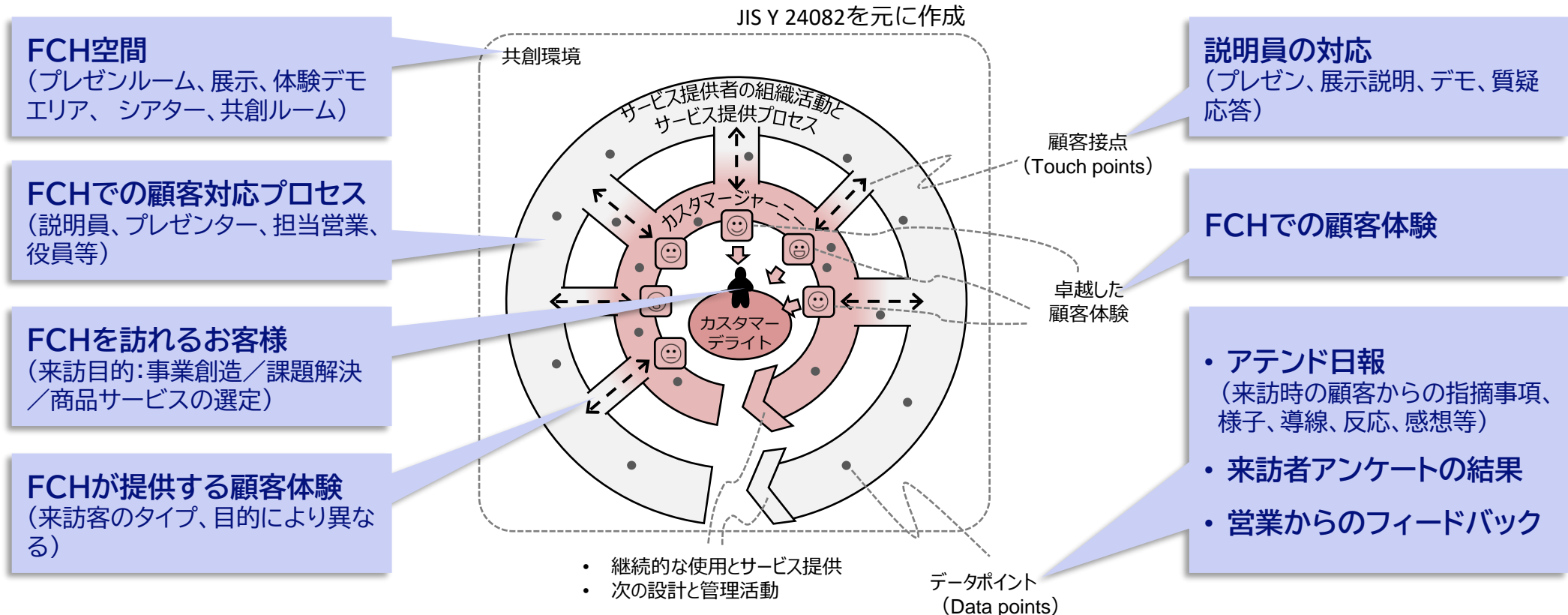


図 エクセレントサービス提供のための設計要素

サービスエクセレンス規格 基礎ガイド Ver1. 東京大学 総括プロジェクト機構「QualityとHealthを基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」総括寄付講座, 2022. <https://sesse.u-tokyo.ac.jp/industry>, (参照 2023.3.22) p.21 より引用し一部改編

事例(FCH)の分析を通じて...

FCHではカスタマーデライトを実現するエクセレントサービスの設計と組織文化の実装が進んでいた。事例分析の結果、NECならではの実践ポイント(知見)を認識

◆ ISO23592 (リーダシップ及び戦略)

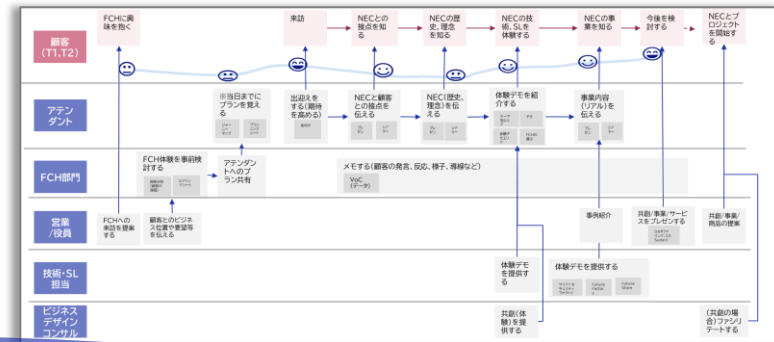
ビジョン

- デジタルとリアルの連携による、驚きの顧客体験の実現

戦略(一部)

- 顧客視点(顧客ターゲットの明確化、顧客体験のデザイン、VOCの活用)
- 技術ではなく、利用シーンを語ることで価値訴求

- お客様接点での対応
- 人材育成プログラム(スキル、育成ステップ、認定制度)
- サービス提供プロセスの設計



お客様と接する組織～バックエンドの組織までが
共通のビジョン、ミッション、戦略をもつ等

01 NECにおけるサービスビジネス

02 なぜサービスエクセレンスを取り入れるのか？

03 サービスエクセレンス規格の社内活用にむけた試み

04 おわりに

本日お伝えしたかったこと…

NECにおけるサービスエクセレンス規格の展開

NECでのサービスエクセレンス規格の活用にあつた取り組みについて実践事例を交えてお話ししました

Point1
規格の位置づけや
活用の検討

NECでの
活用方法の
検討

社内
周知活動

Point2
認知度向上にあつた
ガイド作成と周知活動

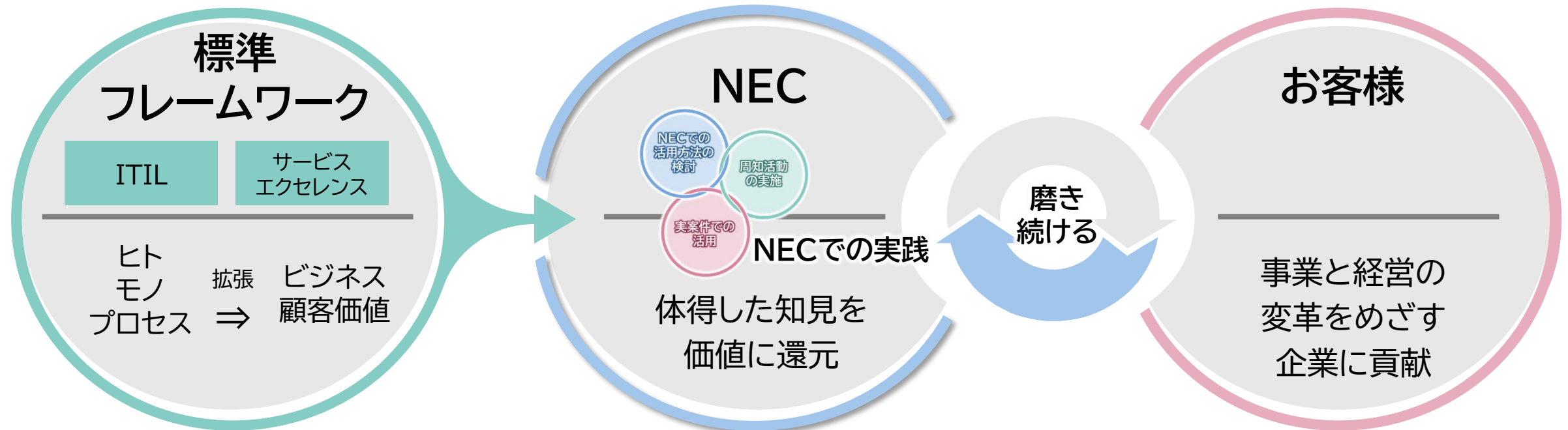
Point3
社内案件を対象にした
事例分析

実案件での
活用

NECでの実践

お客様との価値共創にむけた よりよいサービスエクセレンスの実践とサービス提供にむけて

社内への展開にむけたガイドや事例分析といった下準備がようやく整った段階です



サービスエクセレンス、エクセレントサービスの考えを
取り入れたサービスビジネスの展開をめざします
ぜひ一緒に価値共創していきましょう！

\Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、
誰もが人間性を十分に発揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

\ Orchestrating a brighter world

NEC