

平成 22 年度デジタルプラクティスアワード報告

デジタルプラクティス(DP)の目的は、ICT 実務の現場での実践やそこから生み出される知見を広く社会全体で公開共有し再利用することです。この目的に最もかなう論文を 1 年に 1 編選び表彰しています。平成 22 年度デジタルプラクティスアワードは以下のように決まりましたので報告します。

記

受賞者：関戸隆明氏（オムロンフィールドエンジニアリング（株））

受賞論文：サービスサイエンスの実践による顧客満足度と生産性の向上
(第 1 巻 1 号, pp.21-28)



表彰式にてスピーチを
される関戸氏

論文概要：顧客満足度や生産性の向上はサービス業においても大きな経営課題である。一方でサービス業の現場では、経験、直感によるマネジメントが主流をなしている実態がある。本論文では、保守サービス企業に勤める筆者が、顧客満足度と生産性の向上を目的とした業務改革を、サービスサイエンスの考え方を導入した手法で実践し、論理的かつ定量的なマネジメントによって効果的な成果を挙げた事例を解説した。お客様の事前期待の把握に始まり、目標を実現する業務プロセスの設計、運用までの流れを 6 つのステップに分けて述べ、そこでの実践を詳細に分析した。この取組みによって、顧客苦情を 1/10 に、技術員の生産性を約 2 倍に向上させた成果を紹介した。

表彰式：ソフトウェアジャパン 2011 懇親会（タワーホール船堀，2011 年 2 月 3 日）。賞状および記念品を贈呈した。

選考方法：選考委員会であるデジタルプラクティス編集委員会委員は 2010 年 1 月～12 月に発行された DP に掲載された全論文の中からベストプラクティスが十分に記述されていること、論文として内容・構成が優れていることという観点から、特に優秀と認められる論文を選定した。

以上