

2014年9月8日

NECネットエスアイ株式会社

NECネットエスアイ、第2回CS技術コンテスト決勝大会を開催しました



NECネットエスアイ株式会社(本社:東京都文京区 代表取締役執行役員社長:和田雅夫 東証 1973、NESIC)は、当社社員や協力会社社員のサービス品質向上と人材育成をめざし、2014年8月、第2回CS技術コンテスト決勝大会を開催いたしました。

お客様のニーズが高度化・多様化する中で、そのニーズを理解し最適解をご提案するというSIerにとって、“人財”の強化は最も重要なテーマの一つです。

当社は、このような人財を育てる技術力研鑽の場として、1996年より毎年、主に企業向けのサービス力強化を狙いとした「サービスエンジニア技術コンテスト」を開催してまいりました。さらに、昨年には、これを当社の3つの強みである「施工基盤」「ICT技術基盤」「サポートサービス基盤」それぞれに必要な技術力を強化するとともに、企業向けのみならず、通信事業社や官公庁・社会インフラ事業者などあらゆるお客さまへのCSを向上させる全社的な「CS技術コンテスト」として発展させました。

今年度は、上記コースに加えて、全社の営業プロセス成功事例、および業務プロセス改革実践事例を、プレゼンテーションにより競う「営業提案活動」「業務プロセス改革活動」の2コースを新設しました。これにより、技術系の社員のみならず、営業やスタッフ部門を含めた全社員が参加できるコンテストへと内容を拡大し、全国各地で様々な分野で活躍する社員の成功事例を全社で共有することで、より多くのお客様の価値向上に取り組んでまいります。

本コンテストでは、当社や関係会社、協力会社より499人の選手が5つのコースに分かれて技術を競い、77人が決勝に進みました。決勝戦当日は、総勢1,100人を超える関係者が応援に駆け付け、予選から勝ち上がってきた選手たちが熱戦を繰り広げ、本大会の委員長である当社社長 和田雅夫より各コースにおいて最優秀賞、優秀賞が授与されました。惜しくも受賞を逃した参加者たちも次回大会への意欲を新たにするなど、今大会を通じて参加者たちは技術・能力向上へのモチベーションをさらに高めました。

<実施コース概要>

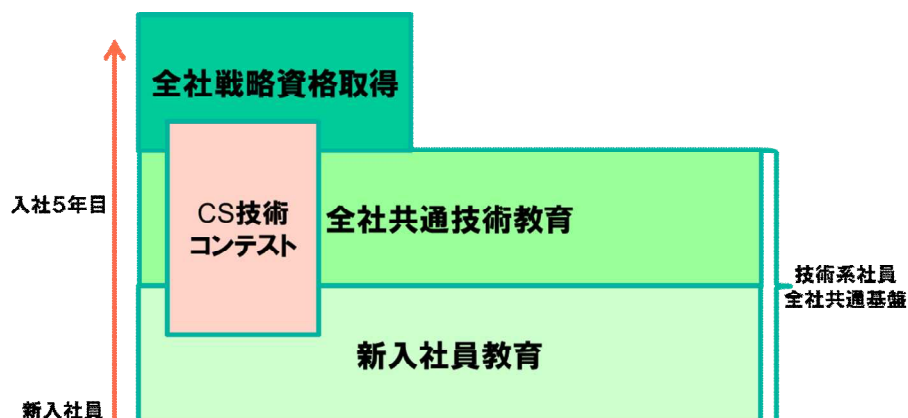
- ① 施工系コース・・・施工基盤の技術を競う。1チーム4名でのチーム競技
予選(筆記): 法令遵守、安全・品質、施工技術などに関する知識
模擬工事の工事仕様書に基づく施工計画書の作成
決勝(実技): 予選時に作成した施工計画書に基づくネットワーク機器実装、
LAN工事・電源工事に関する一連の技量および安全・品質の管理
- ② サービス系コース・・・ICT技術基盤の技術を競う。1チーム2名でのチーム競技
予選(筆記): 現場作業での遵守事項、リスクマネジメントに関する知識
ネットワーク、サーバ、セキュリティなどに関する専門知識
決勝(実技): ネットワークおよびサーバ構築に関する技術、
模擬障害に対する原因調査、トラブル対応力など
- ③ コンタクトセンターコース・・・サポートサービス基盤(コンタクトセンター電話対応)の技術を競う
個人競技
予選(実技)／決勝(実技)
コンタクトセンターで顧客対応のプロフェッショナルに求められる「コミュニケーション能力」「オペレーション能力」「社内調整能力」「業務処理能力」について、電話対応の実技・客先ロールプレイ
- ④ 《新設》営業提案活動コース・・・営業活動の成功プロセス事例の発表。
予選(論文による書類選考)／決勝(プレゼンテーションによる選考)
お客様事業や社会への貢献度、提案内容、関係構築、仕掛け・工夫、コーディネート力、将来性・継続性、プレゼンテーション力、水平展開力
- ⑤ 《新設》プロセス改革活動コース・・・業務プロセス改革の実践事例の発表。
予選(論文による書類選考)／決勝(プレゼンテーションによる選考)
改革内容、コスト削減/業務内容改善などの効果仕掛け・工夫、コーディネート力、将来性・継続性、プレゼンテーション力、水平展開力

当社は、新入社員の技術研修の強化、全社教育体系の再整備、公的 8 資格の取得必須化を含む資格取得の促進などの技術教育強化を進めております。本コンテストも、教育成果の評価・確認の場、高い CS 事例を学習しマイルストーンを再認識する場、として技術教育の一環に位置付けており、PDCA を回すことで、全社技術力の一層の強化を図ってまいります。

当社は今後も、お客様視点でのコンサル・提案から、構築、サービスまで全てにわたり、高度化・多様化するお客様のニーズに応えられるサービス力・技術力を向上させ、さらなる成長につなげてまいります。

以上

NECネットエスアイ 技術教育体系イメージ



明日のコミュニケーションをデザインする

NEC ネットエスアイは、
お客様の目線に立ったこれからのコミュニケーションをデザインする会社として
お客様の価値向上に取り組んでまいります。

<本件に関するお客様からのお問い合わせ先>

NECネットエスアイ ものづくり改革推進本部

電話: 03-6699-7020