

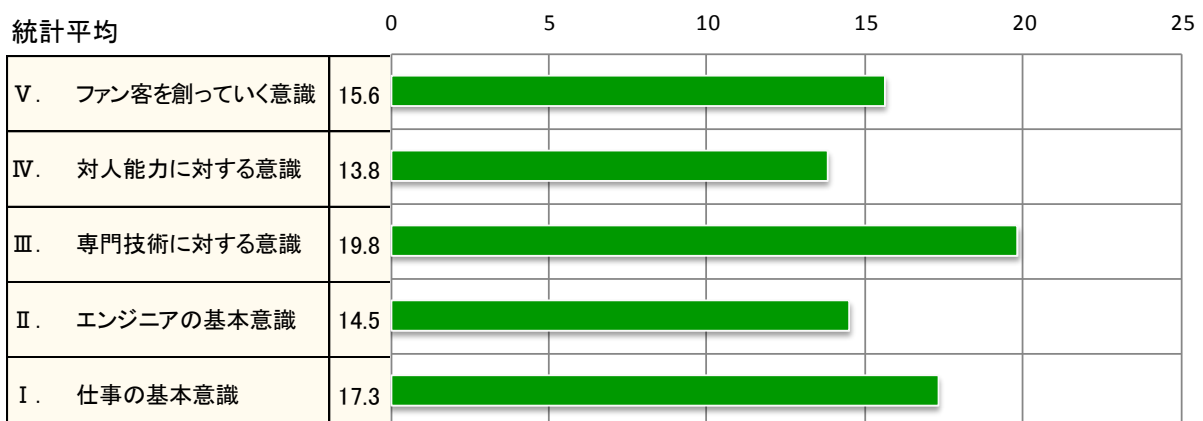
2019 年 7 月 30 日
株式会社ジェック

ジェック 2019 年「サービスエンジニアとしての意識」調査報告

信頼関係を構築していく方法をきちんと理解していないため、 信頼関係を構築することは大変なものと躊躇し、 行動ができていない

本調査は、弊社のサービスエンジニア対象コース「サービスエンジニアのための対人能力強化コース(ファン客創造編)」において、サービスエンジニア自身の意識傾向を確認し成長の方向を知るために、研修開始冒頭に実施しているものです。本報告では、サービスエンジニアの意識傾向および、マネジメントのポイントについてご報告します。

サービスエンジニア意識診断 結果



2019年6月までの統計

V. ファン客を創っていく意識

お客様との信頼関係を築きながら、新たなファン客をもどんどん増やそうとする意識

IV. 対人能力に対する意識

コミュニケーションを大切にし、お客様の真の要望を汲み取り、適切な状況対応をしようとする意識

III. 専門技術に対する意識

プロのサービスエンジニアとして現状に甘えず、専門技術を磨き続けようとする意識

II. エンジニアの基本意識

サービスエンジニアとして誇りを持ち、組織を活用して実践しようとする意識

I. 仕事の基本意識

お客様、お客様のお客様、自分の仕事、自分をしっかり見つめ、大切にしようとする意識

全体傾向

技術でお役に立ってほしいという意識が強い傾向は続いている

統計平均グラフにあるように、「Ⅲ. 専門技術に対する意識」と「Ⅳ. 対人能力に対する意識」の差が開いています。また、得点別の人数をカウントすると、「Ⅲ. 専門技術に対する意識」は21点～23点の人数が多く、「Ⅳ. 対人能力に対する意識」は12点～14点の人数が多くなっています。これらのことから、平均点で見る以上に、技術に頼る傾向のエンジニアが多いことが推察されます。この状態は本診断を開始してから続いており、技術に頼る傾向は根強いといえます。

しかし、各設問の回答傾向では少しずつ変化が出てきており、「Ⅳ. 対人能力に対する意識」の得点が伸びない理由が変わってきました。

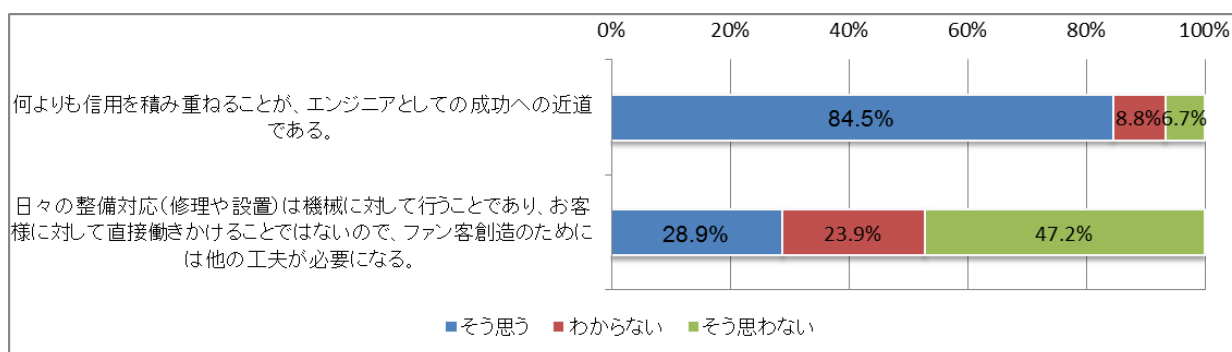
Point1

信頼関係は、日々の活動とは違う「特別なことをしなくてはならない」という意識傾向が根強い

「何よりも信用を積み重ねることが、エンジニアとしての成功への近道である。」という設問に対し、84.5%のエンジニアが「そう思う」と答えています。信用を積み重ねていくことの重要性は、ほとんどのエンジニアが自覚していることが分かります。

その反面、「日々の整備対応(修理や設置)は機械に対して行うことであり、お客様に対して直接働きかけることではないので、ファン客創造のためには他の工夫が必要になる。」という設問には、28.9%のエンジニアが「そう思う」と答えており、さらに23.9%が「わからない」と回答しています。このことから、普段の活動を“機械に向かうこと”と認識しているため、信頼関係を構築しファン客を創造していく過程は“いつもと違う、特別な何かが必要”と考えているエンジニアが多いと推察されます。

本来、普段の活動もお客様に対して行うことであり、その普段の活動の中でファン客創造ができます。信頼関係を構築していくためには、特別に何かをしようとするのではなく、お客様に接している毎日の活動を変えていくことが望まれます。



Point2

信頼関係構築に必要なことの一つに「提案」があるという認識が高まってきているが、その本質が理解できていない

エンジニアが考える“信頼関係構築に必要な特別なこと”の一つに提案活動があると推察されます。提案やアドバイスをしていくことを推奨する企業が増えてきているだけではなく、提案の回数や売上高の目標をエンジニアが背負っている企業も増えてきました。提案活動が身近になってきていると推察されます。意識診断の結果でも、提案を否定的に感じているエンジニアは少なくなってきました。

しかし、「提案の際に「お客様の業務が～のように良くなります」などという表現は、誇張であり、避けた方がよい。」という設問に対し、「そう思う」という回答は 17.7%、「わからない」という回答は 41.5%と、「お客様の業務が～のように良くなります」と言うことに躊躇するエンジニアが半数以上います。

本来、提案やアドバイスは、お客様のお役に立つために行うことであり、業務や生活が良くなることが前提です。この設問に「そう思わない」と答えられない場合、提案活動の本質を理解できていない可能性があります。

本質を理解しないまま、提案活動をしてしまうと、お客様の反応が悪くなる可能性が高く、その結果、提案活動をお客様は望んでいないと誤解してしまう可能性があります。提案活動に否定的になる前に、本質の理解と成功体験を積んでいくことが望まれます。

Point3

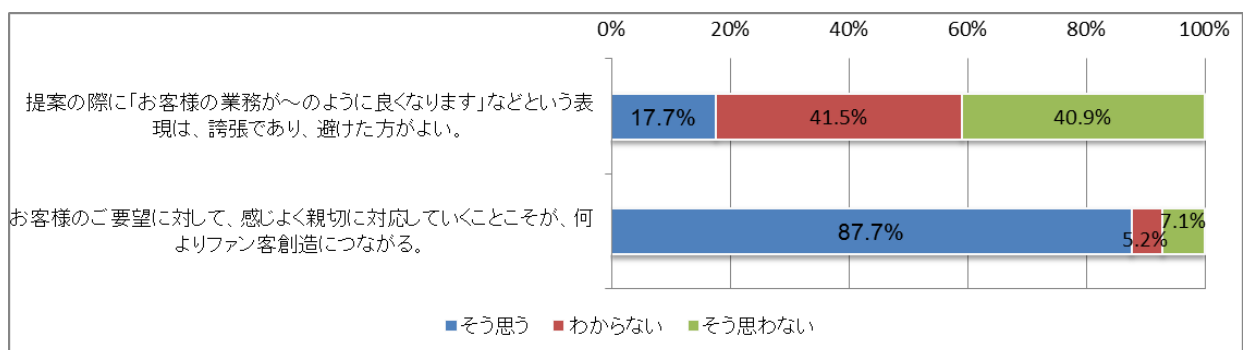
信頼関係構築には特別なことが必要と考える反面、「ご要望に感じよく対応」していけばファン客創造できるという誤解もある

「お客様のご要望に対して、感じよく親切に対応していくことこそが、何よりファン客創造につながる。」という設問については、意識診断開始以来低い正答率が続いています。この設問は、ご要望だけではなく、お客様が気づいていない問題・課題にも取り組んでいくことの重要性を理解しているかを測る設問ですが、後半の「感じよく親切に対応」に引きずられてしまうのか「そう思う」と答える率が非常に高くなっています。

どんなに感じよく修理依頼に対応していても、“感じの良い修理屋”でしかなく、他社のエンジニアと比較して特別なことではないということは、エンジニア自身が実体験で理解しているはずですが、本音では、言われたことにしっかりと対応していれば大丈夫だと考えていることが推察されます。

また、コミュニケーション力を磨くことに関する設問では、技術よりコミュニケーションが重要だと考えている割合が増えてきています。対人能力強化の研修を受講する予定のエンジニアが答えていることが影響している点もありますが、向上意欲がコミュニケーション力に偏ってきている傾向があります。

本来は、感じが良い対応だけではなく、お客様が気づいていない問題や課題に気づき、対応できる技術力も必要であり、技術力と対人能力のどちらか一方に偏ることは望ましくないことです。



Point4

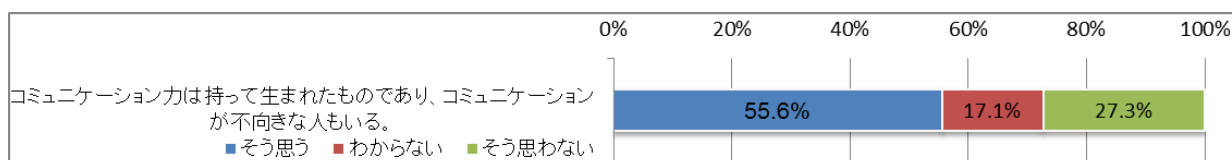
コミュニケーション力が必要と感じていても、コミュニケーション力を磨くことは難しいと感じている

「コミュニケーション力は持って生まれたものであり、コミュニケーションが不向きな人もいます。」という設問も、意識診断開始からあまり変化のない設問です。「そう思う」と答えたエンジニアは 55.6%です。

コミュニケーションが重要と理解していても、「そうは言っても、コミュニケーション力は持って生まれたものだから、向上することはできない」とあきらめているエンジニアが半数以上いることになります。

提案活動などお客様と接することを行ってうまくいかなかった場合、「私は、コミュニケーションが苦手だから」と結論付けてしまう可能性があります。また、できる人に対し「彼(彼女)はコミュニケーション力があるからできるのであって、自分とは違う」と考え、できる人のまねをしようとしないう可能性があります。

「コミュニケーション力の向上はトレーニング次第で可能である」と考えを変えていくことができないと、研修や現場での指導をどんなに受けても、行動の変化が生まれない可能性があります。



Point5

信頼関係を構築していく行動に加速をつけるために必要なこと

「機械が壊れないようにメンテナンスすることは、もちろんエンジニアの仕事であるが、壊れない環境(利用者・設置場所など)を作り上げることもエンジニアの仕事である。」という設問に対し、86.1%のエンジニアが「そう思う」と答えています。機械に対応する以外にもできることはあると考えるエンジニアが多くいることが分かります。その意識を伸ばし、「言われる前に気づく」工夫ができれば、より信頼関係を強化していくことができます。

提案の質を上げていくという点では、機械から得られる情報を活用することが望まれます。「機械は情報の宝庫である。機械を見ると、お客様の業務の変化まで見えてくる。」という設問では、正答率が、1回目と研修受講後の2回目では大きく変わります。機械から情報を得ることは、エンジニアが得意とすることです。しかし、この必要性に気づいていないエンジニアが多いことが診断の結果に出ています。

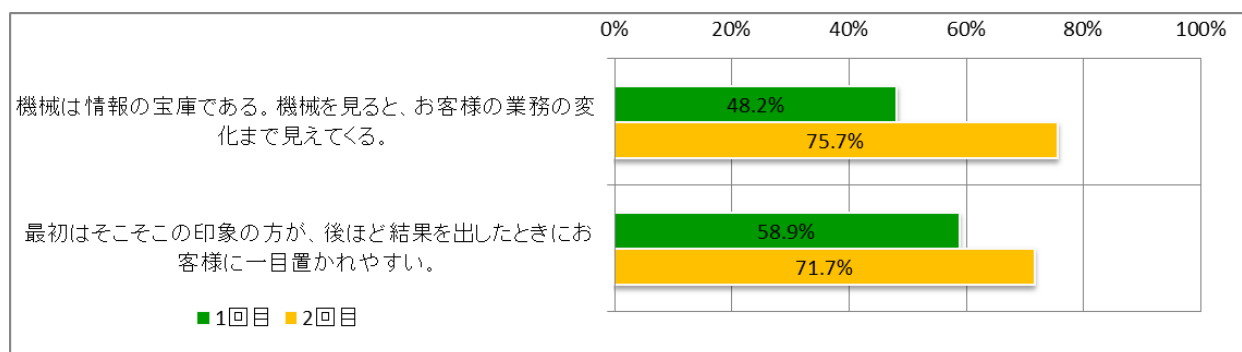
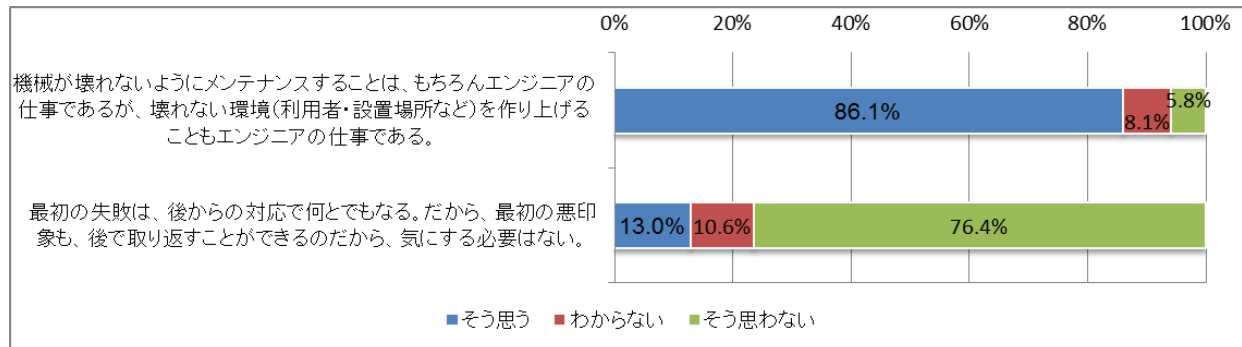
機械から情報を得ることの重要性に気づき、この情報をきっかけにお客様に提案していけるようになると、お客様が気づいていないことについての提案活動ができるようになります。

また、「最初はそこそこの印象の方が、後ほど結果を出したときにお客様に一目置かれやすい。」という設問の正答率も、1回目と2回目で大きく変化しています。1回目の回答からは、第一印象の重要性を知らないために、最初の対応に失敗しているエンジニアがいることが分かります。

しかし、エンジニアはもともと、失敗に対しては厳しい目を持っています。「最初の失敗は、後からの対応で何とでもなる。だから、最初の悪印象も、後で取り返すことができるのだから、気にする必要はない。」という設問では、76.4%のエンジニアが「そう思わない」と答えています。

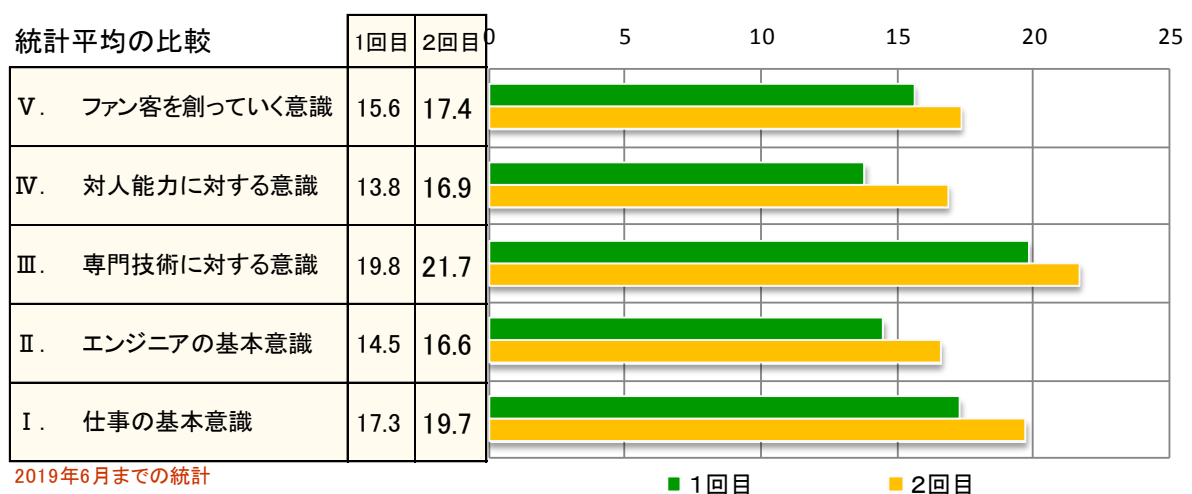
矛盾を感じるような2つの設問の結果ですが、第一印象の本質を理解していなかったために、このような結果になっていると推察されます。

第一印象の成功は、お客様とのコミュニケーションを成功させるスタートになります。コミュニケーション力に不安を感じるエンジニアほど、第一印象に気を付けていくことで、成功確率を上げていくことができます。



サービスエンジニア意識診断 結果 (2回目)

研修後や、研修後の現場実践後に2回目の診断を実施しています。



1. 「知らないからやっていない」エンジニアには、叱りではなく指導をする

診断結果でも、1回目と研修受講後の2回目で結果が大きく変わる設問があります。これらは、エンジニアが知らなかった事柄がほとんどです。知らなかったために、お客様からの評価を下げるような行動をとったエンジニアに対し、「そんなことではだめだ!」「きちんとしろ!」と具体的な行動の指導もなく、ダメだしや叱るだけでは、エンジニアの行動は変わりません。

まず、何が良い行動なのか具体的に説明することが必要です。さらに、ただ行動を説明するだけではなく、その行動が必要な理由も伝えることが望まれます。

また、本来とるべき行動が分かっているにもかかわらず、その行動がとれないエンジニアには、「そうは言っても」と反発する行動理論(考え方)があります。なぜ、本来とるべき行動がとれないのか知るためにも、その行動についてどのように考えているのかを確認していくことが必要です。

例えば、修理に入る前の問診でお客様の話をきちんと聴くことが重要ですが、お客様の話を聴かず、すぐに機械を見に行ってしまうエンジニアがいたとしたら、「機械を見れば修理箇所はわかるので、そんなにお客様に聴かなくてもよい」と考えているかもしれません。そのようなエンジニアには、利用者であるお客様の意見の重要性など、なぜお客様の話を聴くことが必要かを指導していくことが必要です。

2. 提案の本質は、「お客様にお役に立つため」であることを第一に伝える

提案活動を推進する際、「エンジニアは、お客様の一番そばにいる立場だから、提案をしていきましょう」と言うだけでは、「エンジニアは、お客様に頻繁に会うのだから提案の機会は多いでしょう。だから提案しなさい。」と、営業がやるべき仕事を押し付けられていると感じるエンジニアも出てしまいます。

そもそも、提案活動は、お客様の業務や生活をより良くするための行為であり、お客様が望んでいるということから共有していくことが必要です。エンジニアの仕事の本質は“機械の対応を通じて、お客様の業務や生活を支援していくこと”です。お客様の業務や生活への支援に関することは本来業務として積極的に行っていけるように、指導していくことが望まれます。

3. 「クレームにならないから指導しない」ではなく、「プラスアルファの活動ができているか」を指導の軸にする

クレームが発生すれば、上司は必ず指導します。しかし、問題が起きていないエンジニアに対しては、特に指導をしない上司も多くいます。

信頼関係を構築していこうとするなら、お客様のご要望に応じていくだけではなく、アドバイスや提案ができているかも指導をしていかなければいけません。しかし、プラスアルファの活動はトラブルではないので、報告が上司に上がってこないことがほとんどです。日報などの報告書にどのようなアドバイスをしたかを記入する欄を設けるなど、制度的にエンジニアのプラスアルファの活動を把握するようにしていくことが、指導には必要です。

■ サービスエンジニアとしての意識調査の概要 ■

【調査名称】サービスエンジニア意識診断

【調査対象】ジェック主催「サービスエンジニアのための対人能力強化コース・ファン客創造編」及びジェックが担当した各社サービスエンジニア研修の受講者

【設問概要】本調査は、サービスエンジニアの「5つの意識」に関して、「そう思う」「わからない」「そう思わない」の3択で回答を求めます。正解・不正解の結果により、ジェックが考える“エンジニアとしてもつべき考え方・意識および所属する組織の風土”を調査することを目的としています。
設問数 50 問。結果を 5 つの意識に分類し、各 25 点が最良点。
回答は、WEB 形式またはマークシート形式

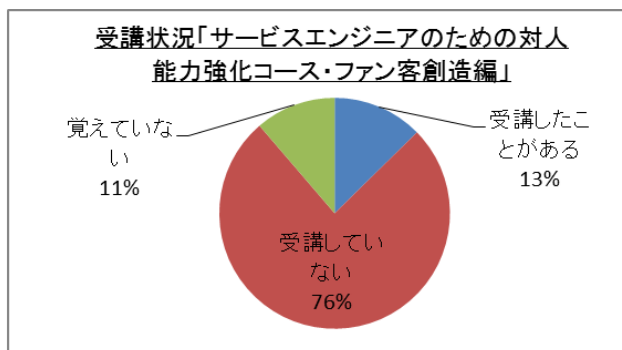
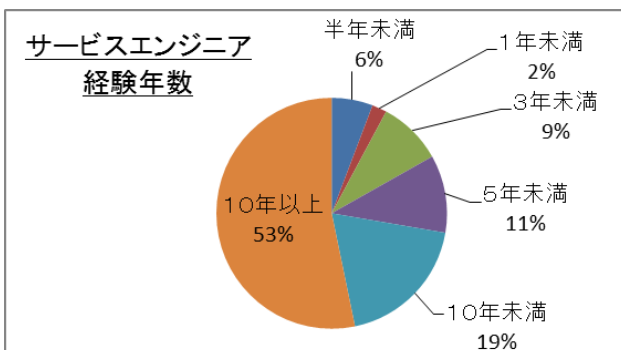
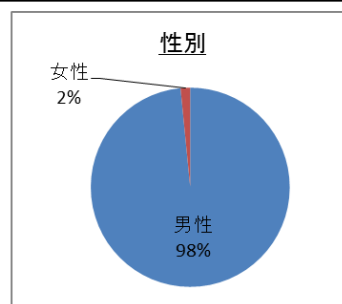
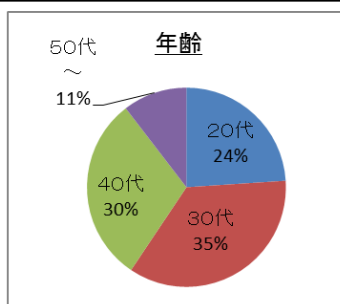
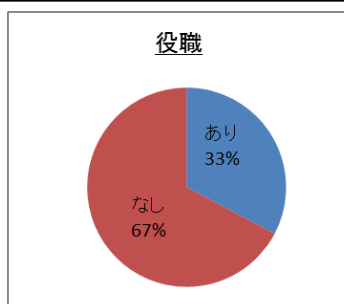
【調査期間】2011 年 2 月～2019 年 6 月に実施、データ数 初回診断約 3300 名 2 回目診断(研修後)約 1100 名

■ 5つの意識とは ■

- I. 仕事の基本意識 : お客様、お客様のお客様、自分の仕事、自分をしっかり見つめ、大切にしようとする意識
- II. エンジニアの基本意識 : サービスエンジニアとして誇りを持ち、組織を活用して実践しようとする意識
- III. 専門技術に対する意識 : プロのサービスエンジニアとして現状に甘えず、専門技術を磨き続けようとする意識
- IV. 対人能力に対する意識 : コミュニケーションを大切にし、お客様の真の要望を汲み取り、適切な状況対応をしようとする意識
- V. ファン客を創っていく意識 : お客様との信頼関係を築きながら、新たなファン客をもどんどん増やそうとする意識

回答者の属性情報・アンケート参考資料

(任意回答項目/データ数 初回診断時約 3100 件)



【発行元/著者】株式会社ジェック 事業開発部 近藤美由紀

【本調査に関するお問い合わせ先】株式会社ジェック 診断推進チーム (担当: 中村)

〒170-6020 東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60ビル 20階

TEL : 03-3986-6365 FAX : 03-3982-5894 E-mail : survey@jecc-net.co.jp

本文書は株式会社ジェックに帰属し、無断転載・無断複製を禁じます

