

## 「ビルメンITの裏側」

人手不足等の解決策としてDXやITが着目されています。本コラムではあえて「IT導入失敗の理由」を挙げる事で、皆様のIT利用の成功に貢献できればと考えております。

連載 ⑦

株式会社 安井ファシリティーズ

ビジネス創造部 部長 伊藤 士

情報処理技術者 ITストラテジスト



IT導入したが業務定着していない現場に数多く遭遇してきた経験から、建築業界(特に維持保全)向け情報管理改善サービス「パノラマ memo」の事業を立ち上げる。ビルメンテナンス業界からの相談は100件を超える。

マナーの悪い客が居れば店の雰囲気も台無しになるように、良いサービスには良い顧客も必要なのです。

では、IT業界の「人」とは誰でしょう。

既製品のソフトウェアは「商品」ですが、商品紹介・使い方の提案・契約後のサポートなどは、IT業者による「サービス」にあたります。ここには複数の「人」が関わります。

あなたの課題や要望を理解し社内に伝える営業。それを技術的な視点で解釈したり不明点を深掘りした上で、提案を作るエンジニア。契約

後のサポート担当者。

IT導入する際、ソフトだけを見て比較していませんか？  
営業とだけ話していませんか？

接客は上手でも、技術的に未熟だったりいい加減な営業も居ます。活用方法を提案してきたのは、こちらが伝えた情報だけで物事を判断する、質問力の低い技術者かもしれません。

アフターサポートは聞いた事にしか答えてくれないかもしれません。だからこそ、買う前に業者側の力量を測る必要が

あります。

その業者は、利用者のパソコンスキルを知ってますか？  
あなたの困り事を深掘りしましたか？  
成功したときのイメージを共有すべく努力しましたか？  
そして、あなたはそれを業者にしっかりと伝えましたか？  
もしこれらが出来ていない状態で「商品」だけ買ってしまっただけです。

不安になった方は、まず練習として美容院でしっかり髪型を伝えてみては如何でしょうか？  
なかなか難しいですよ。

## 商品を買うならモノを見る

## サービスを買うならヒトを見る

行きつけの美容院のスタッフさんが先日独立し、自分の店をオープンしました。場所が遠くなり

料金もアップしましたが、そのお店に通っています。家に近くて安い美容院はたくさんある

のになぜでしょう？  
答えは「商品ではなくサービスを

サービスは学問としてハーバード大学を中心によく語られています。その中でごくごく一部を抜き出すと、「人」というキーワードが出てきます。

サービスは学問としてハーバード大学を中心によく語られています。その中でごくごく一部を抜き出すと、「人」というキーワードが出てきます。

髪型の伝え方や会話の店員だけでは成り立たず、顧客との共同作業によるものです。

提供する人で大きく変わります。美容師

提供する人で大きく変わります。美容師