

平成 26 年 3 月 5 日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 ラ ッ ク
代表者名 代表取締役社長 高 梨 輝 彦
(JASDAQ・コード番号：3857)
問合せ先 理事 I R 広報部長 白 石 通 紀
電 話 0 3 - 6 7 5 7 - 0 1 0 7

「ラック レポート 2014 WINTER」の発行に関するお知らせ

昨日発行した「ラック レポート 2014 WINTER」は、企業人にとって最も重要な”お客様の満足”に着目したテーマとしました。

情報セキュリティに関連したビジネスは、特に日本において、お客様にご満足いただくことが大変難しいものだと感じております。それは、セキュリティ対策を万全にすることがお客様の満足にはつながらず、お客様から依頼されたセキュリティ対策では十分なセキュリティレベルが得られるとは限らず、時には「マッチポンプ」と揶揄されることもありうるビジネスだからです。

このような情報セキュリティビジネスを生業とするラックにとって、お客様にご満足いただくということは、お客様に常に正面から向き合い、嘘偽りのない姿勢で臨み、お客様にとって最適なセキュリティ対策をご提供し続けることだと考えております。

そして、お褒めのお言葉や感謝のお言葉をいただけるよう精いっぱい努力する一方で、ご期待いただいた成果が達成できない時にラックを叱ってくれる、本気でご意見をいただける、お客様のご意見が最も大切なありがたい事だと考えています。それが辛辣なお言葉であるからこそ、紛れもなくラックへの高い期待の表れであり、日々改善を続けることがお客様から信頼をいただくこと、つまりお客様にご満足いただくことだと考えております。

今回は、システムインテグレーション事業ならびにセキュリティ事業で、お客様より高い評価をいただいている社員に、何を重視して仕事をしているのかをそれぞれの立場で整理してもらいました。

事故対応のように、突然危機的状態に陥ったお客様からの依頼を受ける立場の人間は、お客様の満足と言うものをどうとらえているのか。セキュリティ監視事業に携わり、不正な通信が見つかったことをお客様に伝えるときに注意している点は何か。そして、お客様の職場で、お客様の立場としてプロジェクトをマネジメントしている担当は、お客様のニーズをいかに把握し行動しているのか。

このレポートには「ラックは人で成り立っている」と言われる当社のエッセンスが詰まっております。このレポートの内どれか一つでも皆様のお仕事のヒントになれば幸いです。

本レポートは、当社 Web サイトから無償でダウンロードできる形で提供いたします。

「ラック レポート 2014 WINTER」

http://www.lac.co.jp/security/report/pdf/20140304_lacreport_mlt.pdf

以上