

公的医療顧客を対象とした、 より良いサービスデリバリーエクスペリエンスを再構築

大手グローバルITサービスベンダーが、IDCに公平な第三者満足度調査を依頼

背景

大手グローバルITサービスベンダーは、公的医療セクターにおける評判を確固たるものとするため、自社のサービスデリバリーが他の地域のITサービスプロバイダーと同等かそれ以上であることを、公平な第三者による顧客満足度調査を通じて検証することを希望していました。



ソリューション

IDCは、クライアント企業である同ベンダーのITサービスが導入されている国内のすべての医療センターを対象に、エンドユーザー調査を設計し、実施しました。この調査では、ITサービスのすべての評価カテゴリーと評価項目が対象となりました。

成果

本調査では、医療センターの満足度に焦点を合わせ、前年と比較してサービスデリバリーにおける課題を明らかにしました。

この調査は、改善すべき領域の優先順位づけにも役立ち、ITサービスプロバイダーが全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させるための適切なアクションプランを策定する指針となりました。

IDCの市場調査と推奨事項を活用し、この調査では、すべての医療センターにわたる関係者のさまざまなニーズと要件を管理し、満たすことで、ベンダーが現在のユーザーエクスペリエンスを包括的に再設計できるように支援しました。最終的に、この調査を行ったことが、ITサービスプロバイダーの10年間のプロジェクト更新につながりました。

IDC社 概要

IDCは、IT／通信／消費者向けテクノロジー市場における世界最高峰のインテリジェンス／データ／イベントプロバイダーです。世界中に1,300人以上のアナリストを擁するIDCは、110か国以上を対象として、世界／地域別／国別での市場動向の調査／分析および市場予測を行っています。

IDC カスタムソリューション

IDCは、さまざまな業界や地域別の購買パターン、購入の動機、顧客行動への影響に関する情報をご提供します。

[詳細はお問い合わせください](#)

お問い合わせ



[IDC Japan Webサイト](#)



[IDC Japan LinkedIn](#)



[IDC Japan X](#)



[IDC Japan Custom Solutions](#)