

## ISM法による分析結果 (直上レベルとの関係のみを可視化)

### レベル1

19. 保守契約外の行き過ぎた対応を実施

10. 契約を急ぐための口頭発注が多発

18. 資材請求書を管理部に送付忘れ

12. 契約書内容が古いままで

8. 13. 見積、契約の緊急対応が多い

### レベル2

17. 保守員の稼働率が低い

2. 保守リピート率や新規契約率が低下

16. 資材に関する在庫確認、引当ができない

### レベル3

9. 見積遅れにより顧客予算が獲得できない

22. 顧客への請求漏れ

### レベル4

7. 契約更新時期集中による人手不足

21. 本来計上できる売上にモレ

20. 保守員から管理部へ検収書の送付忘れ

### レベル5

1. 新規契約、契約更新はお客様からの連絡

15. 保守員の作業忘れに誰も気づけない

### レベル6

14. 作業日程は各保守員で決定

### レベル7

3. 保守契約は保守員各自の管理で一元化されていない

5. 見積や値引に統一ルール無

11. 保守契約は各自で保管

### レベル8

6. 見積作成時の内容確認に手間がかかる

### レベル9

4. 保守契約は紙面でのみ管理