

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. 保守契約外に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

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

レベル3

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4

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5

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6

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7

14. 作業日程は各保守員で決定

レベル8

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9

6. 見積作成時の内容確認に手間がかかる

レベル10

4. 保守契約は紙面でのみ管理