

課題の構造

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

契約数の低下⇒売上の低下
⇒稼働率の低下
⇒もともとの非効率な業務効率と相まって固定費比率の上昇
⇒利益の低下

【在庫管理の課題】

- 保守現場の作業効率に重大な影響を及ぼす在庫把握の仕組みがない

レベル3

2. 保守リピート率や新規契約率が低下

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. 管理部への請求漏れ

レベル5

7. 契約更新

【営業の課題】

- 新規契約、契約更新を営業する体制も仕組みもない
- 請求漏れの頻発も、顧客からの信頼を低下させている

レベル6

1. 新規契約、契約更新はお客様からの連絡

【保守員の業務の課題】

- 見積作成から契約更新、現場作業に至るまで、全て保守員が実施しており、時とし人手不足
⇒ 契約も作業も一元管理されていないので非効率な動きとなっていることが要因
- 文書管理が紙のみで、業務効率が悪い
- 保守員部隊にはダブルチェックなど内部統制の仕組みがなく、ミスがすぐ顕在化

レベル7

15. 保守員の作業忘れに誰も気づけない

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時間がかかる

レベル10

4. 保守契約は紙面でのみ管理