

「保守業務確認会」による保守業務サービス品質の底上げ
Raise the quality of application maintenance service by "Maintenance Confirmation Meeting"
田中 拓也 tanaka_takuya@intec.co.jp 株式会社インテック S I 事業本部 統括マネジメント室
<p>発表要旨：</p> <p>私の所属部門は、エンタープライズ型システムインテグレーションを得意としお客さまに対しシステムの開発や保守をサービスとして提供している。</p> <p>過去保守プロジェクトでお客さま業務の把握不足が原因の障害が多発したことがあった。そこで、私の所属部門はお客さま業務の全体像や現況の理解を保守業務担当者に促す目的で「保守業務確認会」を開始した。</p> <p>このたびの「保守業務確認会」は、保守業務サービス品質底上げを行うことを目的に実施し、ドキュメント不備等に対して改善指導を行った。</p> <p>保守業務担当者が所属する保守プロジェクトの個別改善のPDCAサイクルと所属部門の組織としての全体改善のPDCAサイクルを見直し、これらのPDCAサイクルでの「保守業務確認会」の位置付けを明確にした。</p> <p>所属部門の組織特性に合った保守業務サービス品質の定義、「保守業務確認会」の事前処理と事後処理の手順整理、対面評価シートによる可視化といった実施上の工夫をした。PDCAサイクルの明確化と実施上の工夫により、保守プロジェクトで個別改善すべき課題は確実に解決できるようになった。</p> <p>本発表は、保守業務サービス品質の向上を課題とする組織にとって参考となる取り組みの事例紹介といえる。</p>
<p>キーワード：</p> <p>改善のPDCA、可視化</p>
<p>想定している聴衆</p> <p>アプリケーション保守・運用業務に従事する技術者</p>
<p>発表者の紹介（全角100文字）：</p> <p>2003年よりソフトウェア品質保証を専門として従事している。</p> <p>2015年より所属本部において品質保証の推進、出荷判定の実施と指導・支援、クレーム情報の収集・管理・再発防止の指導・支援等に従事している。</p>

* 副題は不要であれば行ごと削除してください

SQiP2017

B3-1【経験発表】



「保守業務確認会」による 保守業務サービス品質の底上げ

2017年9月15日(於 東洋大学 白山キャンパス)

株式会社インテック

SI事業本部 統括マネジメント室

田中 拓也

e-mail : tanaka_takuya@intec.co.jp



目次

1. はじめに
2. 「保守業務確認会」のリニューアル
3. 保守施策全体における「保守業務確認会」
4. 「保守業務確認会」運用の全体像
5. 実施上の工夫点
6. 実施内容
7. 実施評価
8. 今後の展開
9. まとめ

1. はじめに

わたしの所属部門は、エンタープライズ型システムインテグレーションを得意としお客様にシステムの開発や保守をサービスとして提供している。

わたしは、「保守業務確認会」施策の推進責任者である。

「保守業務確認会」とは？

2012年に保守プロジェクトで障害が多発
障害多発の原因は、お客さま業務の把握不足

「保守業務確認会」を2013年以來、これまで5回実施

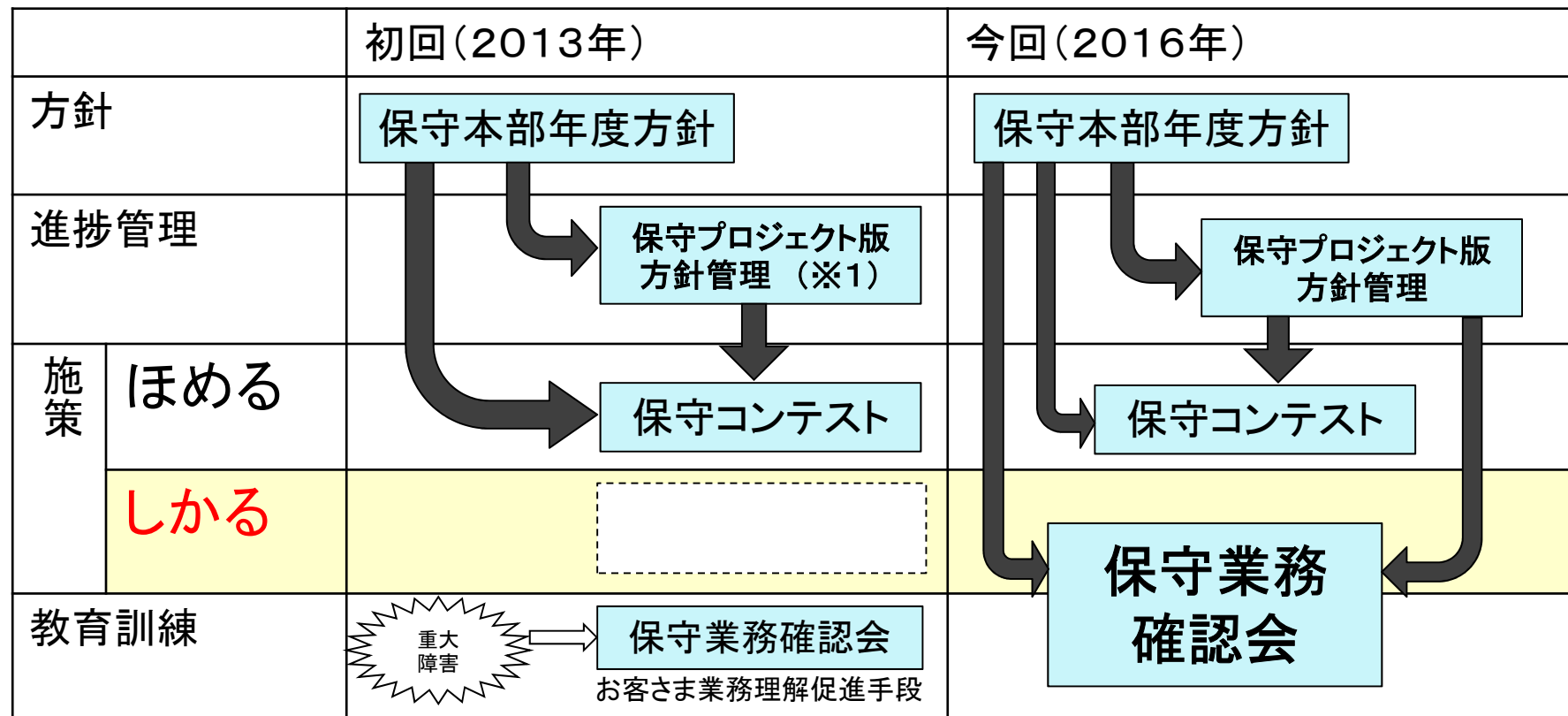
目的は、
「お客さま業務の全体像がわかっているか？」
「お客さま業務の全体像がわかる資料があるか？」
を保守業務担当者に確認すること
(担当者の是正行動促進がねらい)

回を重ねるにつれ、マンネリと形骸化

2. 「保守業務確認会」のリニューアル

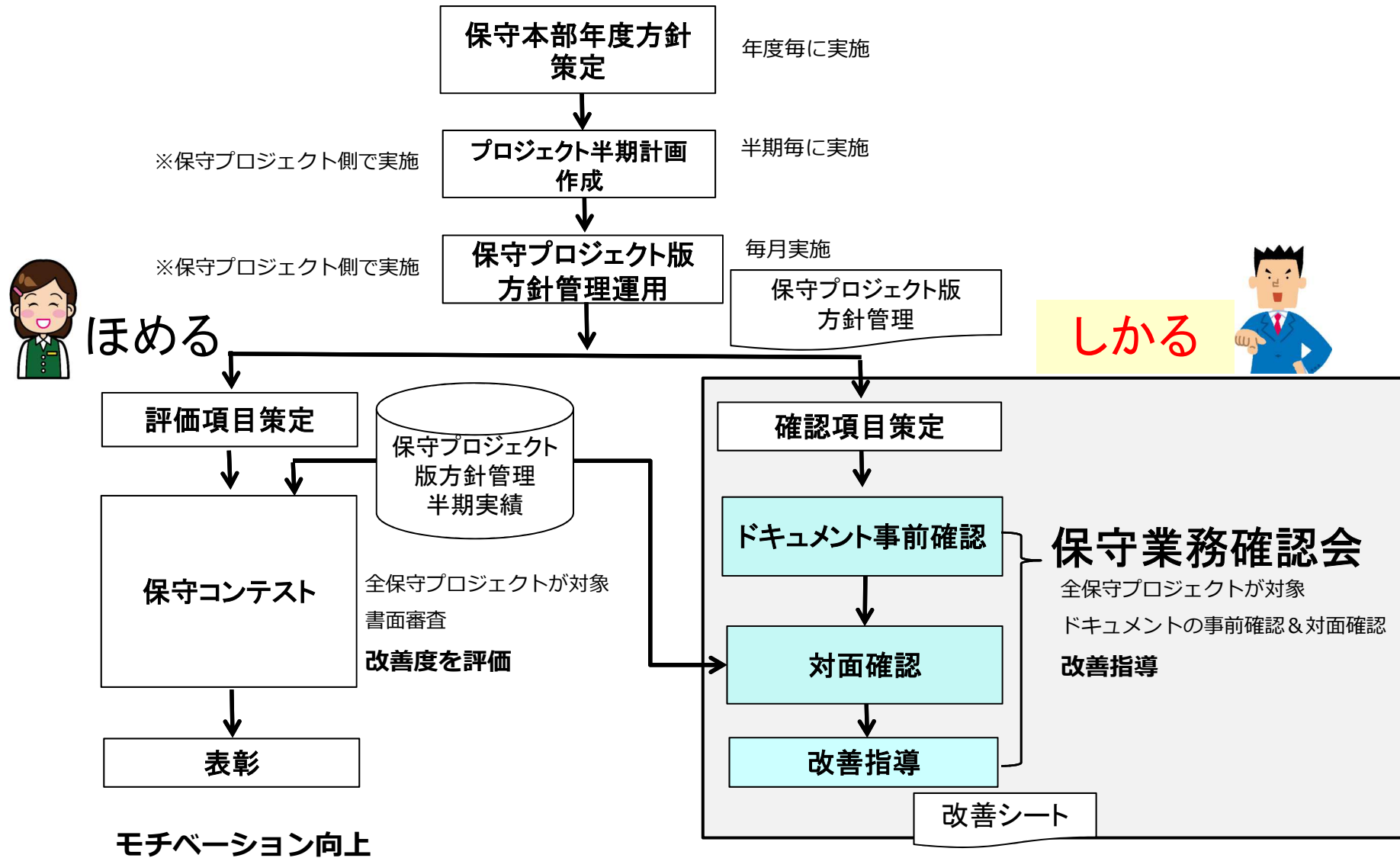
本部の保守プロジェクト版方針管理運用で、「保守業務確認会」に”しかる”役割を追加

6回目の「保守業務確認会」実施にあたり、「改善指導を行うことにより、保守業務サービス品質の底上げを行う」ことに目的を見直した。



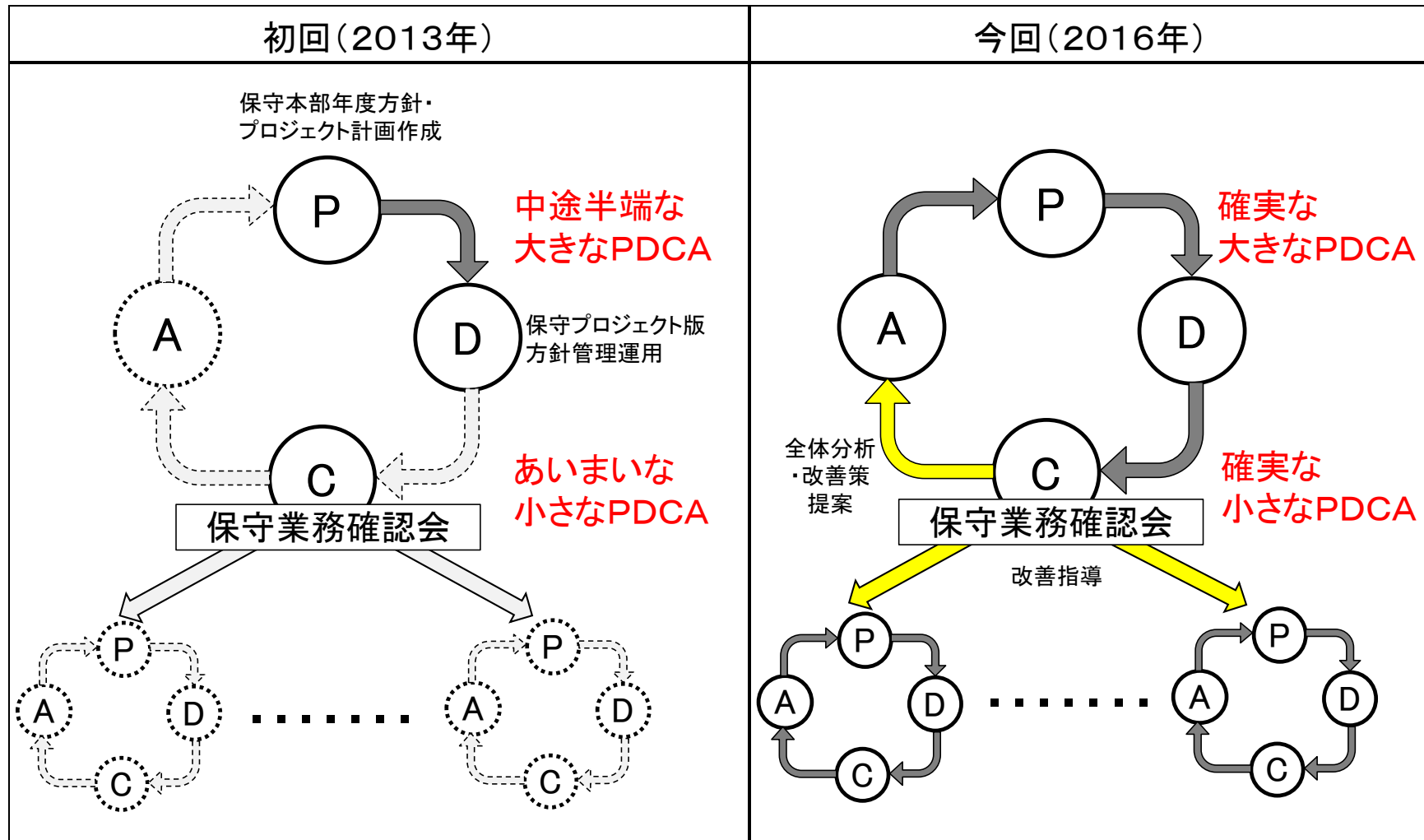
(※1) 【参考文献】秀島志嗣, 「保守プロジェクト版・方針管理」の導入, SQiPシンポジウム2013, 2013年9月
保守コンテスト: 本部保守方針に従って改善度を評価・選出した優秀な保守プロジェクトを半期に一度本部長が表彰する制度

3. 保守施策全体における「保守業務確認会」



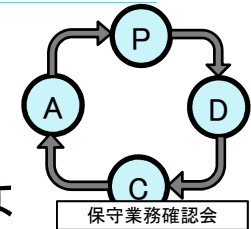
4. 「保守業務確認会」運用の全体像

「保守業務確認会」を起点に全体改善の大きなPDCAと個別改善の小さなPDCAを回す

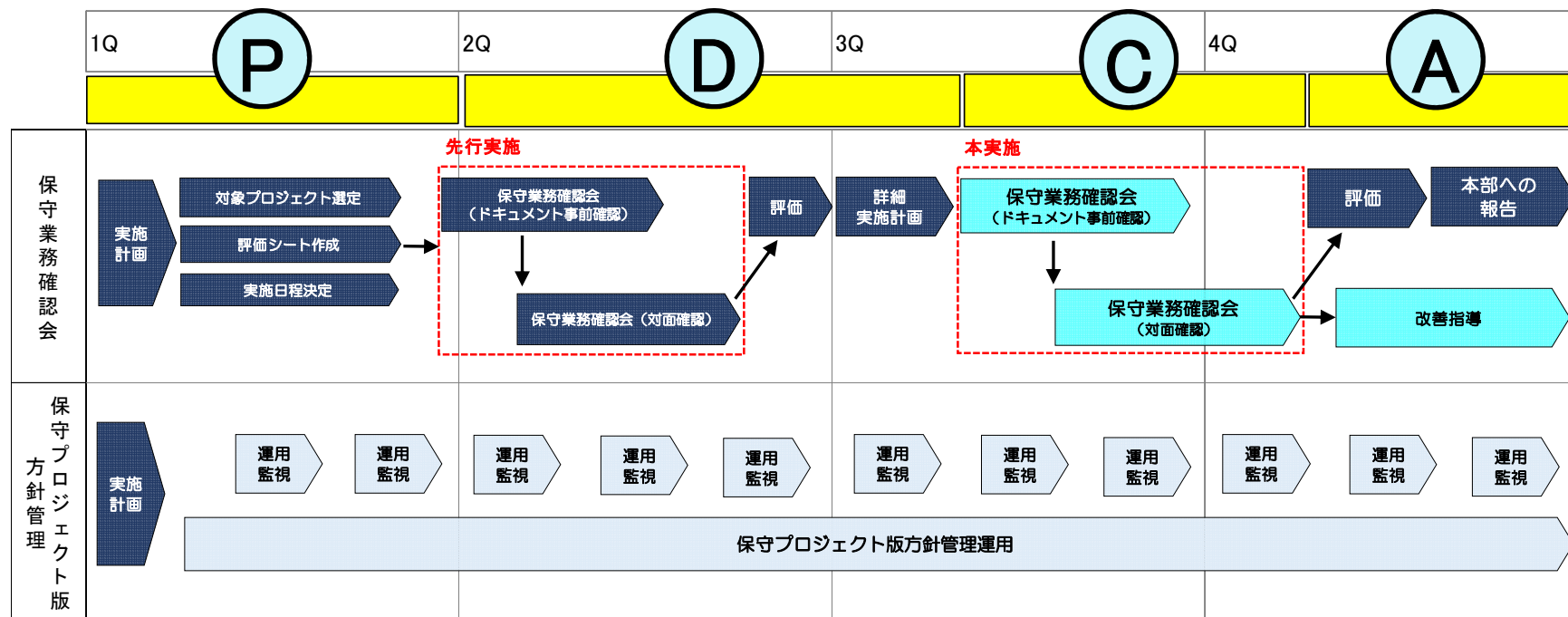


4. 「保守業務確認会」運用の全体像

(1) 組織全体で改善を進める大きなPDCA



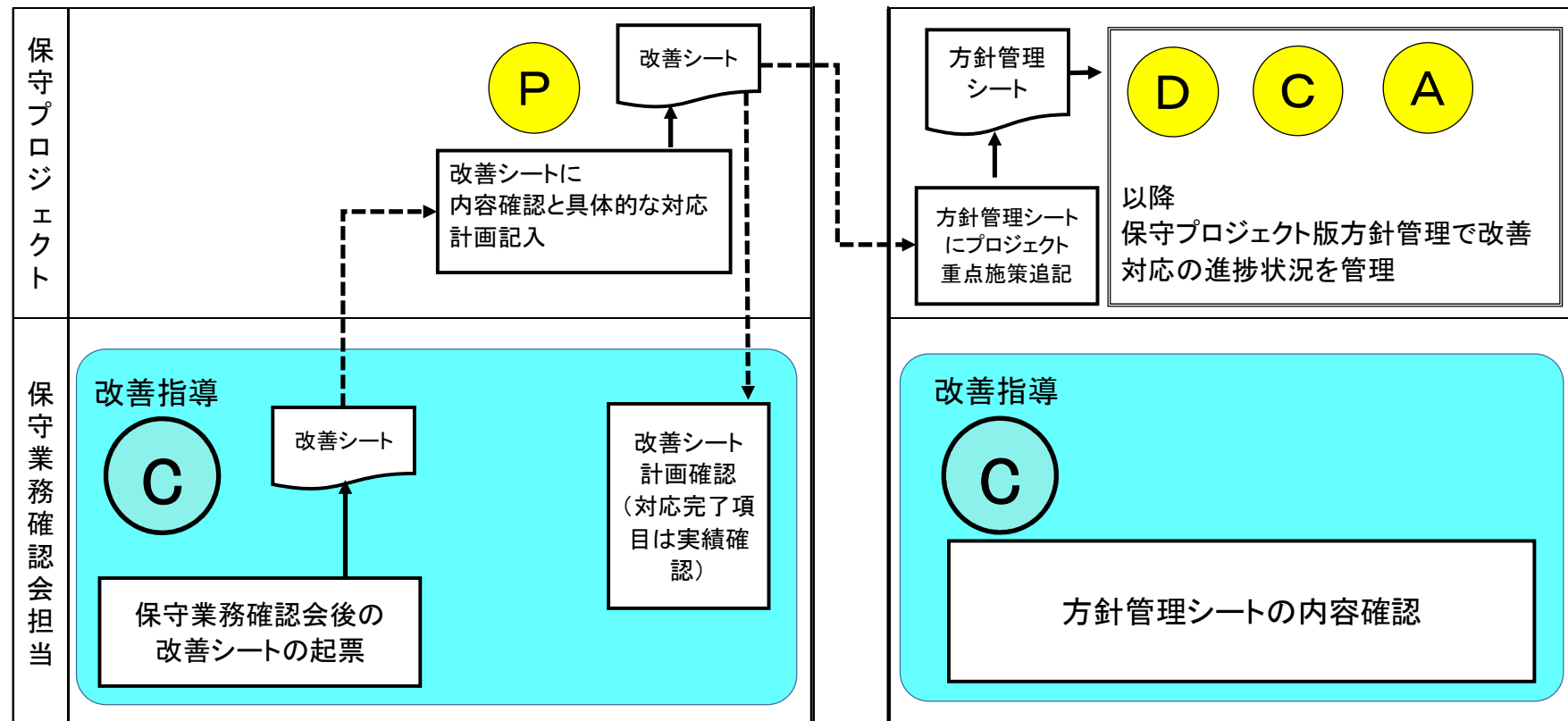
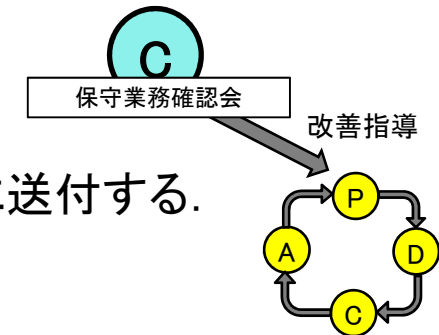
今回(2016年)の「保守業務確認会」の年間スケジュール(当初)は以下の通り. 年間スケジュールに沿って実施.



4. 「保守業務確認会」運用の全体像

(2) 保守プロジェクトが個別に改善を進める小さなPDCA

「保守業務確認会」の改善指摘は改善シートを保守プロジェクトに送付する。
保守プロジェクトの個別改善は改善シートの受領から始まる。



5. 実施上の工夫点

(1) 保守業務サービス品質の定義

品質は製品・サービスを通して提供された価値に対する顧客の評価であることを前提に本部保守方針は決められている。

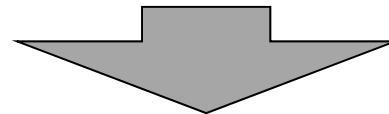
営業力の向上

組織力の向上

お客さま満足度向上

既存ビジネス安定

年度の本部保守方針は、上記4つの方針を基軸とし年度ごとに重点課題・目標を設定したうえで策定する。



保守業務サービス品質の5特性

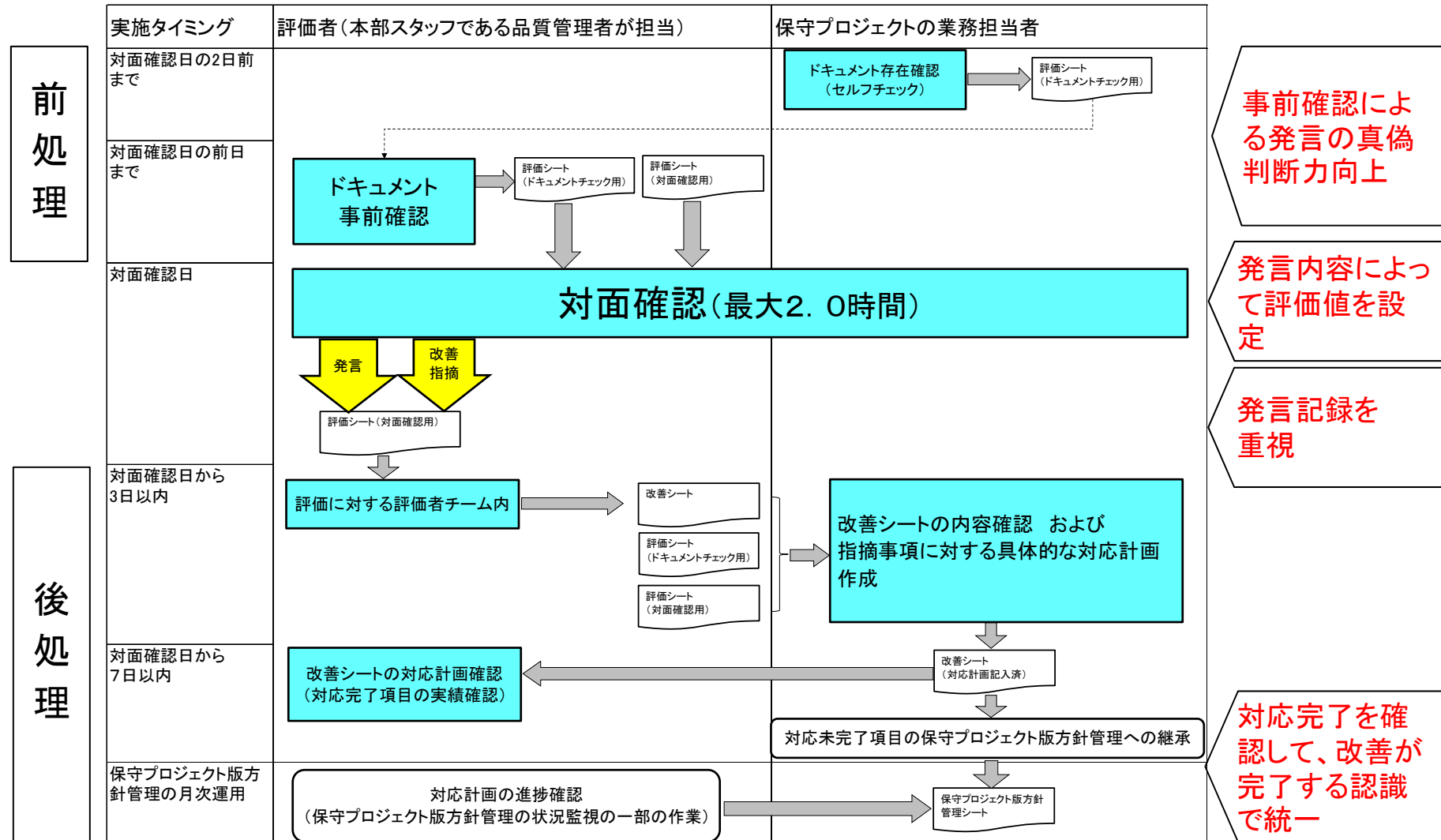


保守業務サービス品質の底上げに向け、要求事項がより具体化しやすくなった。

5. 実施上の工夫点

(2) 保守業務確認会の前処理, 後処理

本部には保守ドキュメント標準があり
保守プロジェクトは標準に準拠している



5. 実施上の工夫点

(3) 対面評価シート

保守業務サービス品質の5特性について、特性ごとに確認内容を作成した。

特性	保守プロジェクト指標	ヒアリング時の確認内容(要求事項)		あるべき姿(評価基準)		
		保守タイプ	問合せのみ	その他		
営業力の向上への行動性	1 受注努力	1	・規模に応じた一定の周期で、定期的に提案している。		○	・どれくらいの周期で定期的に提案しているか？ 【評価】半期で基準額以上は月に一回以上、それ以下は2ヶ月に一回以上ならよい。(規模は本部平均売上金額を基準とする)
		2	・担当の保守業務におけるお客さまの課題について、説明ができる。		○	【評価】概要を説明できればよい。
		3	・お客様の決算期、及び繁忙期/閑散期について、説明ができる。	○	○	【評価】すべて回答できたらよい。
		4	・サーバリプレースの予定有無について、また予定がある場合はその時期・内容について、説明ができる。		○	【評価】概要を説明できればよい。
		5	・OSバージョンアップの予定有無について、また予定がある場合はその時期・内容について、説明ができる。		○	【評価】概要を説明できればよい。
	2 範囲拡大	1	・契約内容を把握し、逸脱しない範囲内で保守業務を行っている。	○	○	・契約内容を把握し、逸脱しない範囲内で保守業務を行っているか？ 例えば、追加開発やサービスレベルが変更になったらどうしているか？ 【評価】逸脱していない場合はよい。逸脱している場合は対象外とし、次の評価へ。
		2	・初期の契約内容から逸脱している場合、自分たちの作業範囲と範囲外の境界を明記した、お客様と合意済みの文書がある。	○	○	・自分たちの作業範囲と範囲外の境界を何をもって判断しているか？ 【評価補足】逸脱していない場合は対象外とする。

評価者は【評価】に従い発言内容を採点する。採点の個人差を抑制するねらいがある。

あるべき姿(評価基準)を満足しない場合は減点する。減点法で採点する。

6. 実施内容

(1) サマリー

実施プロジェクト数	48保守プロジェクト(8部門)
実施期間	2017年1月~3月(3か月間)
保守プロジェクトへの改善指摘	57件
評価者作業工数(*1)	5.2人月

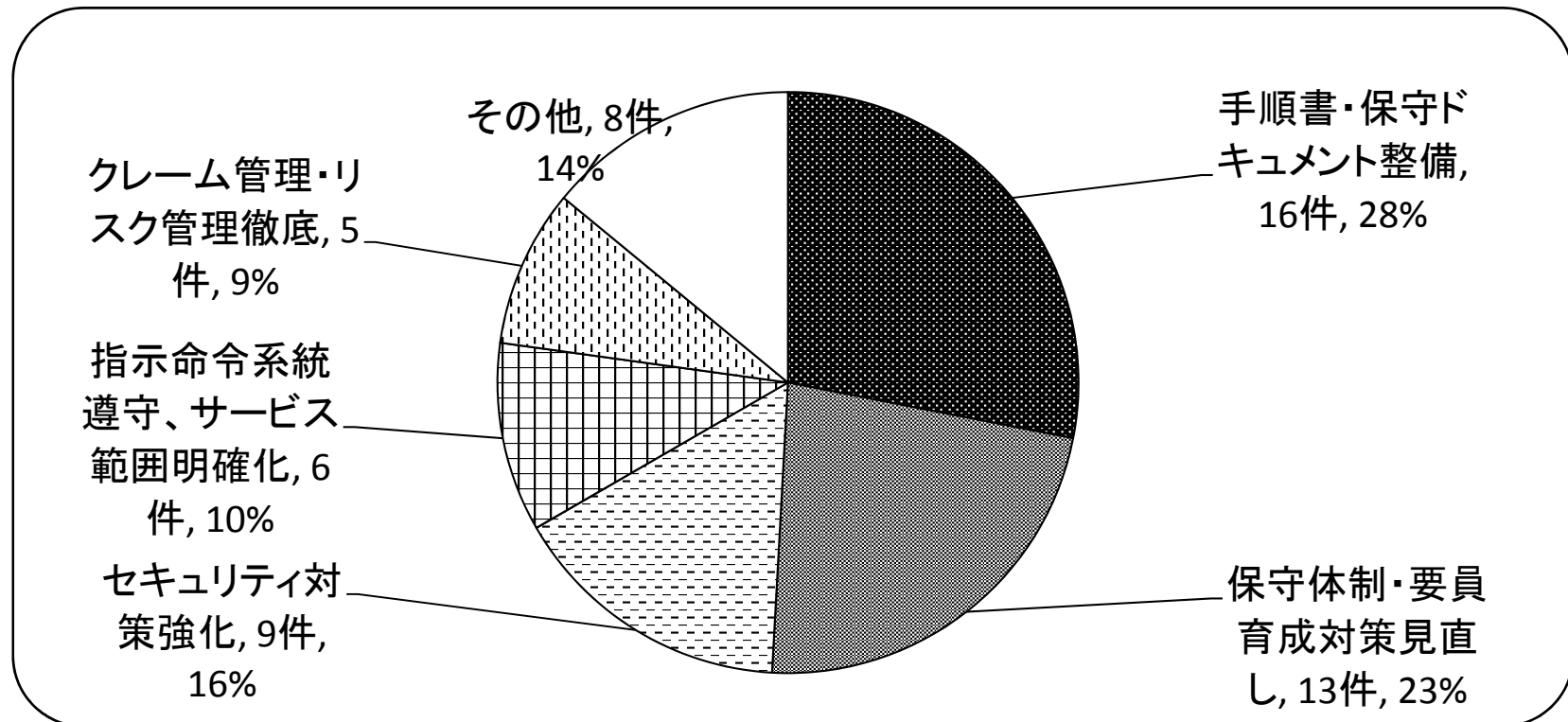
(*1) 評価者は全員で4人、すべて本部の品質管理者。1チーム2人で2チームを編成。



6. 実施内容

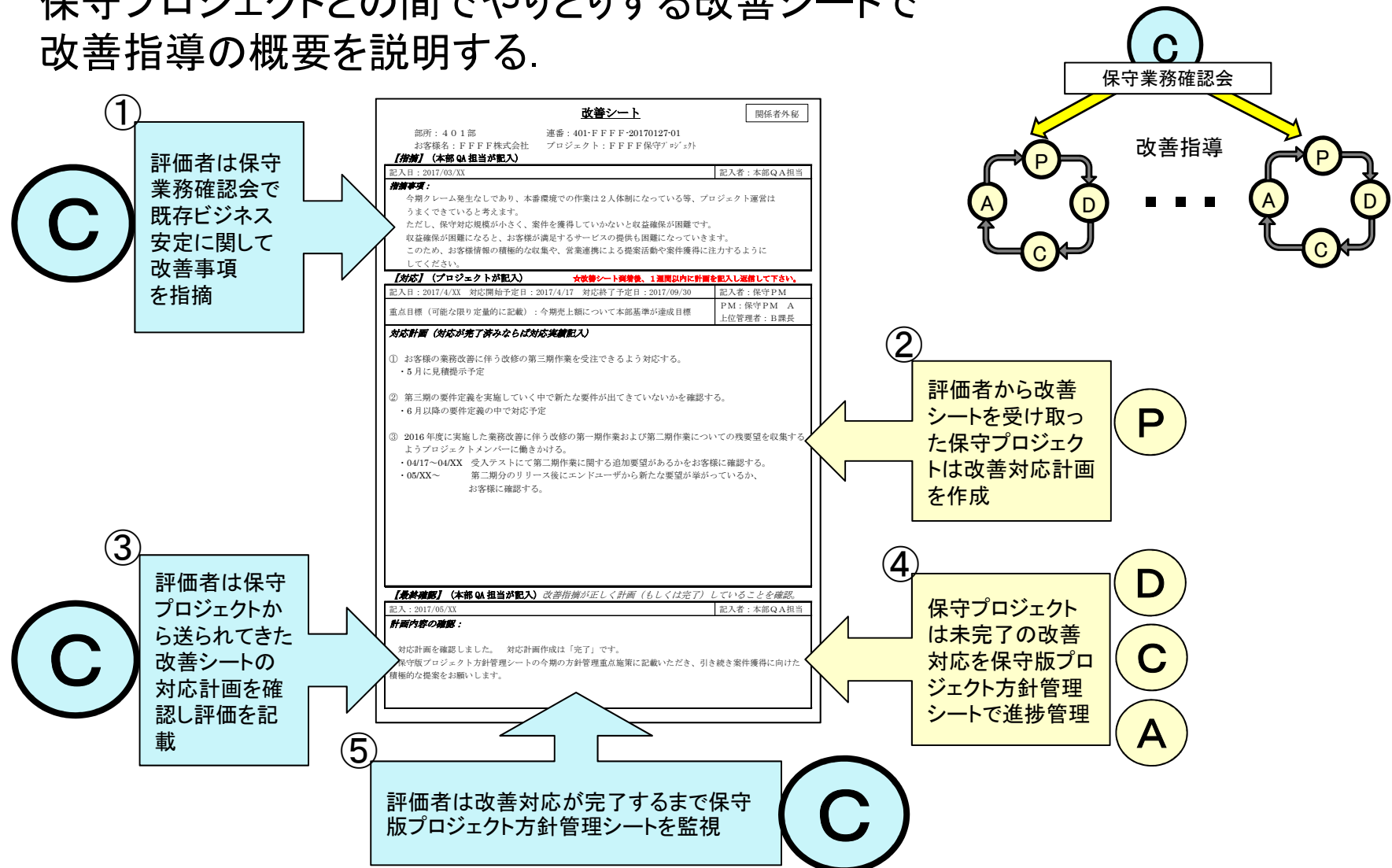
(2) 保守プロジェクトの個別改善

「保守業務確認会」の改善指摘は改善シートを保守プロジェクトに送付する。
改善指摘1件に対し改善シートを1票起票する。
改善指摘57件の内訳は次の通りである。



6. 実施内容

保守プロジェクトとの間でやりとりする改善シートで改善指導の概要を説明する。

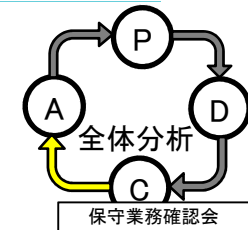


6. 実施内容

(3) 組織全体の改善(全体分析)

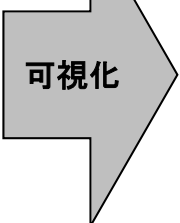
① レーダチャートによる可視化

対面評価シートから算出したスコアを5特性を軸とするレーダチャートで可視化

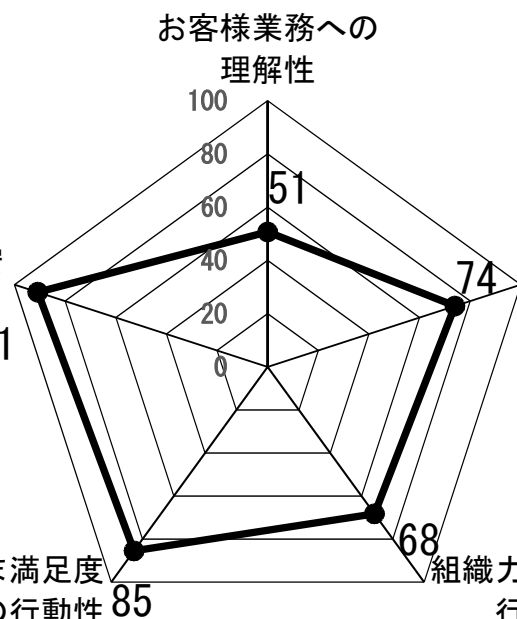


評価プロジェクト	保守業務確認会の対面評価結果				評価集計			スコア	軸スコア
	1	2	...	4&5	○	△	×		
最新コード	100	100	...	100				※計算式 (○×2+△×1)÷全×2	
プロジェクト名	10A	20B	...	30Z					
顧客名	AA	BB	...	ZZ					
お客様業務への理解性	目的	お客様業務の目的を理解している。	△	△	×	0	2	1	33
	お客様への「喜ぶ」「怒る」「困る」を「従業員視点」から理解している状況について説明できる。	○	○	×	2	0	1	67	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	1	1	1	50	
	お客様の疑問について、説明ができる。	○	△	×	1	1	1	50	
営業力向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	0	1	2	17	
	プロジェクト推進を円滑に行っている。	×	△	×	0	2	1	0	
	お客様との「喜ぶ」「怒る」「困る」を「従業員視点」から理解している状況について説明できる。	△	△	×	0	2	1	33	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	0	2	1	33	
既存ビジネス安定への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	0	2	1	33	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	3	0	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	2	0	1	67	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	3	0	0	100	
組織力向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	2	0	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	2	0	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	2	1	0	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	2	1	0	83	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	0	1	67
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	1	1	50	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	1	2	0	67	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	0	2	1	83	
既存取引サービス向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	1	1	50	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	1	2	0	67	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	△	×	0	2	1	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	△	×	×	0	1	2	17	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	1	1	0	75	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	0	1	67
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	1	1	50	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	1	1	0	75	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	0	1	67
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	1	1	50	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
お客様満足度向上への行動性	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	3	0	100	
	お客様の期待しているシナリオについて、説明ができる。	○	○	×	0	2	1	83	
合計	88	88	...	82	85	23	18	72	65

対面評価実施の保守プロジェクト全体レーダチャート



既存ビジネス安定への行動性 91



営業力向上への行動性

お客様満足度向上への行動性 85

○: 2点、評価基準を満足する
 △: 1点、評価基準を一部満足する
 ×: 0点、評価基準を満足しない

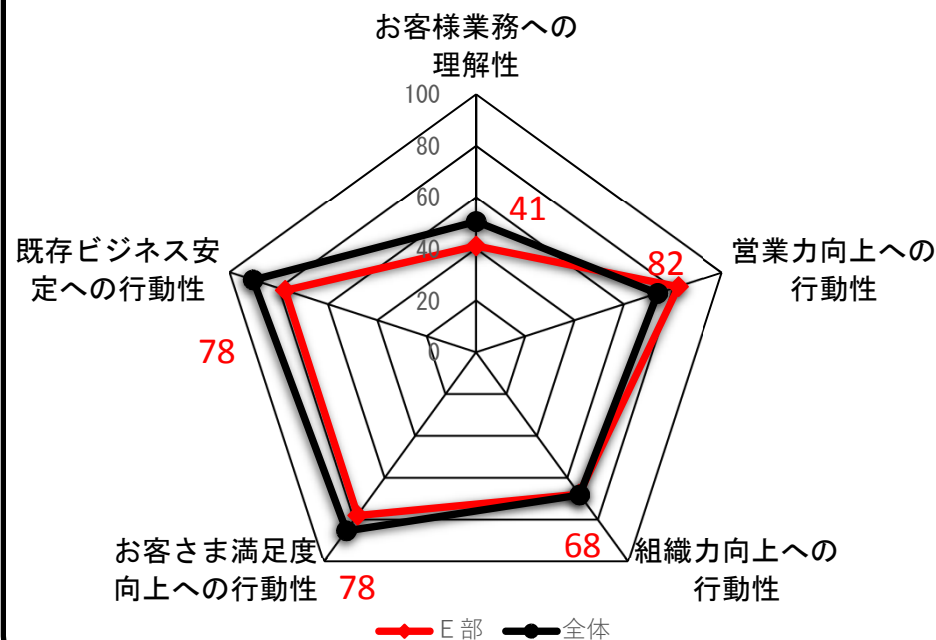
6. 実施内容

② レーダチャートの活用事例

レーダチャートつきで考察レポートを部門ごとに作成した。
各部門は自組織が全体と比較して劣る保守業務サービス品質の特性を把握する。
各部門は改善の方向性が明確になるので保守業務サービス品質を自主改善できる。

考察事例

E部保守プロジェクト全体のレーダチャート



【E部の考察】

- ①保守業務確認会への理解性(41点<全体51点)
・お客様情報の把握に弱みがある。
- ②営業力向上への行動性(82点>全体74点)
・営業力向上への行動は全体と比較して弱みが見当たらない。
- ③組織力向上への行動性(68点=全体68点)
・ローテーションを見据えた活動、勉強会など、育成に関する対応に弱みがある。
・ドキュメントレビュー、レビュー結果記録作成に弱みがある。
- ④お客さま満足度向上への行動性(78点<全体85点)
・クレームの発生状況、再発防止策、部内での横展開に弱みがある。
- ⑤既存ビジネス安定(78点<全体91点)
・収益の把握、収益向上施策の計画・立案に弱みがある。

6. 実施内容

③ 相関係数による分析

「保守業務確認会」はお客様業務の理解不足による障害多発が開始の契機

保守プロジェクトの障害発生数とお客様業務への理解性に着目し相関係数を算出

お客様業務への理解性が高い保守プロジェクトは、障害の発生は少ないのか？

(※) 相関係数の算出には、障害発生数に比例する障害発生ポイントを使用

保守プロジェクト番号	障害発生ポイント	お客様業務への理解性スコア	お客様業務への理解性						
			目的	お客様情報			保守計画		
			保守業務確認後の目的を整理している。	お客様の、売上高・規模（資本金・従業員数など）や業界での位置付けについて説明ができる。	お客様が抱えているビジョンについて、説明ができる。	お客様の情報に基づいて、説明ができる。	お客様の情報を基に、プロジェクト計画書を作成している。	目標を設定し、管理している。	
1	3.2	75	1	2	2	2	0	2	
2	0.0	83	2	1	2	2	1	2	
3	2.4	50	2	1	0	2	0	1	
4	1.2	75	2	2	1	2	0	2	
5	0.0	67	2	0	1	2	1	2	
6	2.4	50	0	1	1	2	1	1	
7	0.0	75	1	2	2	2	0	2	
8	0.0	67	2	1	2	2	1	0	
9	1.2	33	1	1	0	2	0	0	
10	4.3	50	1	2	1	1	0	1	
11	4.0	83	2	2	2	2	0	2	
12	4.3	58	2	1	0	2	0	2	
13	0.8	25	1	0	0	1	0	1	
14	0.0	50	1	0	2	2	0	1	
15	2.0	17	0	2	0	0	0	0	
16	7.9	25	0	0	0	1	0	2	
17	0.0	17	0	0	0	0	0	2	
18	0.0	42	0	2	1	1	0	1	
19	2.4	33	0	0	0	2	0	2	
20	0.0	17	1	0	0	0	1	0	
21	0.0	42	0	1	0	2	0	2	
22	0.0	25	2	0	0	0	0	1	
23	0.4	42	2	0	0	1	0	2	
24	2.0	25	1	—	—	1	0	1	
25	2.8	75	2	2	2	2	0	1	
26	0.0	17	2	0	0	0	0	0	
27	0.4	42	2	0	0	2	1	2	
28	3.2	92	2	2	2	2	1	2	
29	1.8	50	2	1	0	1	0	2	
30	0.0	33	2	1	0	1	—	—	
31	0.8	33	2	—	—	—	0	2	
32	0.0	25	0	0	0	0	1	2	
33	1.6	58	0	2	1	2	0	2	
34	0.4	42	0	1	2	1	0	1	
35	0.0	50	0	2	2	1	1	0	
36	2.0	17	0	0	0	1	0	1	
37	2.8	67	2	2	2	2	0	0	
38	0.0	75	2	2	0	2	1	2	
39	0.0	50	1	1	0	1	1	2	
40	0.4	67	0	2	2	1	1	2	
41	1.2	92	2	2	2	2	1	2	
42	1.6	33	0	0	0	2	0	2	
43	2.4	83	2	1	2	2	1	2	
44	6.7	83	2	2	2	2	0	2	
45	3.2	50	2	2	0	1	0	1	
46	2.0	25	0	0	1	0	0	2	
47	0.4	25	2	—	—	—	0	1	
		0.207	0.030	0.231	0.115	0.220	-0.283	0.169	

6. 実施内容

お客様情報をふまえプロジェクト計画書を作成すると障害発生は少なくなりそうだ

障害発生数とお客様業務への理解性各項目との相関係数を算出した。

お客様業務への理解性 スコア	お客様業務への理解性					
	目的	お客様情報			保守計画	
	保守業務確認 会の目的を理解 している。	お客様の、売上 高・規模(資本 金・従業員数な ど)や業界での 位置付けついて 説明ができる。	お客様が掲げ ているビジョン について、説明 ができる。	お客様の情報 について、説明 ができる。	お客様の情報 をふまえプロ ジェクト計画書 を作成してい る。	目標を設定し、 管理している。
0.207	0.030	0.231	0.115	0.220	-0.283	0.169

負相関

お客様業務の理解性が高いと障害発生が多くなるのではなく、
障害発生が多いのでお客様業務をより理解するという正の相関
関係である。

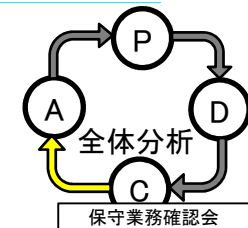
お客様業務への理解性が高い保守プロジェクトは、
障害の発生は少ないとはいえない(計算結果が負相関を示さない)。

相関係数	説明
0.0～±0.2	(ほとんど)相関がない
±0.2～±0.4	弱い相関がある
±0.4～±0.7	相関がある
±0.7～±0.9	強い相関がある
±0.9～±1.0	(ほぼ)完全な相関がある

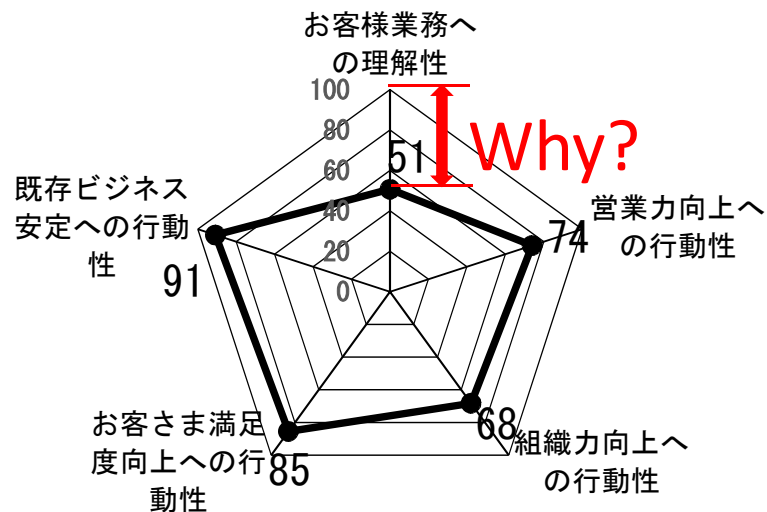
6. 実施内容

④ 層別による分析(全体分析)

お客様業務への理解性に関しスコアが低いのはどうしてか？を分析した。



対面評価実施の保守プロジェクト全体レーダチャート



保守プロジェクトの収益に着目し次の3グループに層別した。

グループ I (高収益): 本部目標を達成している保守プロジェクト

グループ II (中収益): 本部目標の下限値を達成している保守プロジェクト

グループ III (低収益): 本部目標の下限値を達成できていない保守プロジェクト

グループ I, グループ II, グループ III についてグループごとに平均点を算出する。

平均点を次のように階級分けする。

平均点	記号	塗り色	意味
0点以上1点未満	×	赤	評価基準を満足しない
1点以上1.5点未満	△	黄	評価基準を一部満足する
1.5点以上	○	緑	評価基準をほぼ満足する

グループ I, グループ II, グループ III と全体の平均点を分析する。

6. 実施内容

【層別による分析結果】

	お客様業務への理解性					
	目的	お客様情報			保守計画	
要求事項	・保守業務確認会の目的を理解している。	・お客様の業界での位置付けや、売上高・資本金・従業員数等について説明ができる。	・お客様が掲げているビジョンについて、説明ができる。	・お客様の情報について、説明ができる。	・お客様情報をふまえてプロジェクト計画書を作成している。	・目標を設定し、管理している。
全体の平均点	1.17 Δ	1.05 Δ	0.84 \times	1.38 Δ	0.28 \times	1.39 Δ
グループ I (高収益) の平均点	1.13 Δ	0.62 \times	0.77 \times	1.08 Δ	0.13 \times	1.53 \bigcirc
グループ II (中収益) の平均点	1.17 Δ	1.18 Δ	0.91 \times	1.52 \bigcirc	0.41 \times	1.41 Δ
グループ III (低収益) の平均点	1.22 Δ	1.33 Δ	0.78 \times	1.44 Δ	0.22 \times	1.11 Δ

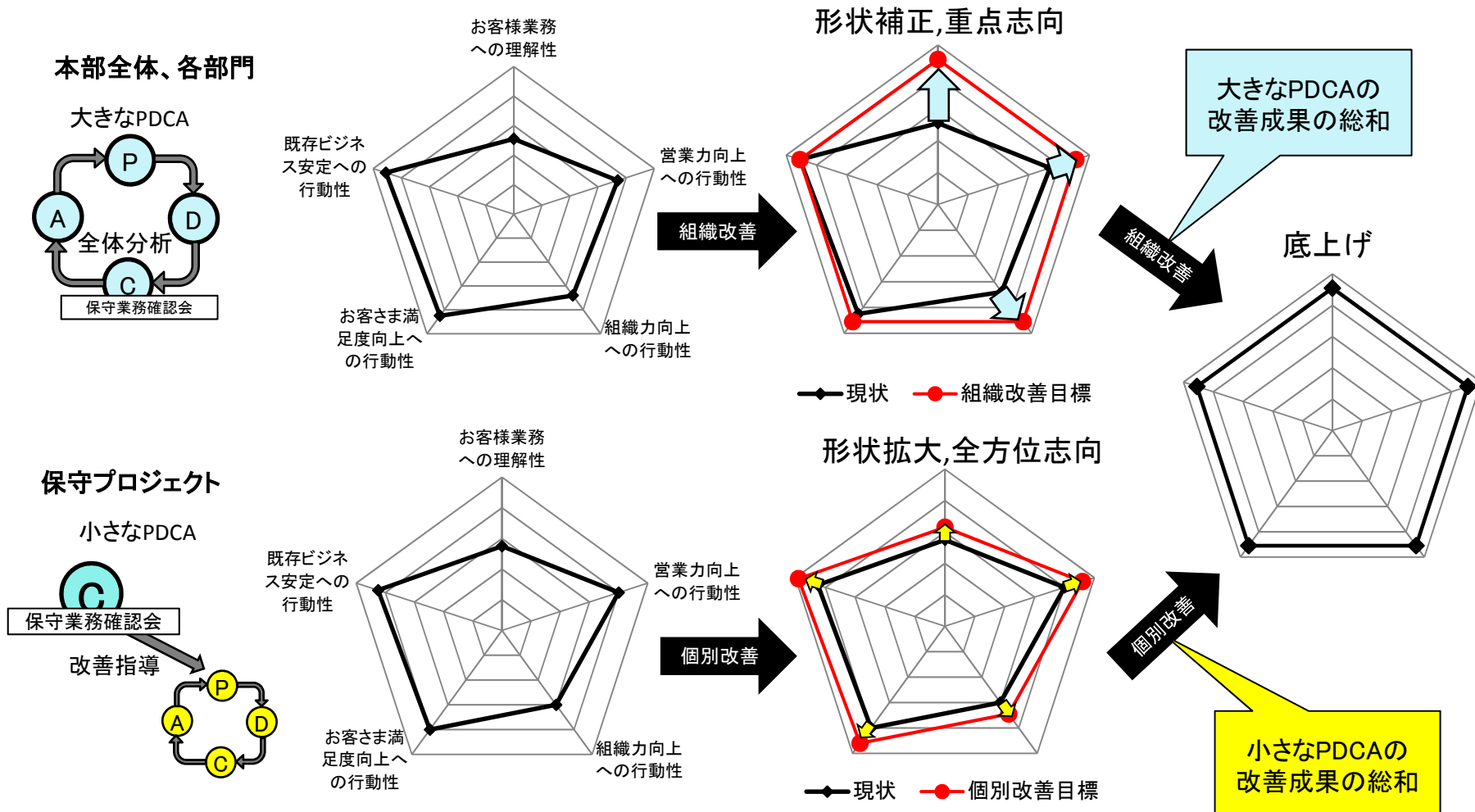
・お客様が掲げているビジョンについて説明ができる保守プロジェクトが少ないこと、お客様情報をふまえてプロジェクト計画を作成している保守プロジェクトが少ないことが、お客様業務への理解性に関しスコアが低い要因といえる。

・全体の平均点との比較により、グループ I (高収益)、グループ III (低収益) のお客様業務への理解性が低いことがいえる(全体の平均点を下回る)。

7. 実施評価

(1) 底上げアプローチのイメージの統一

レーダチャートで実施結果を可視化することにより底上げアプローチのイメージが統一できた。



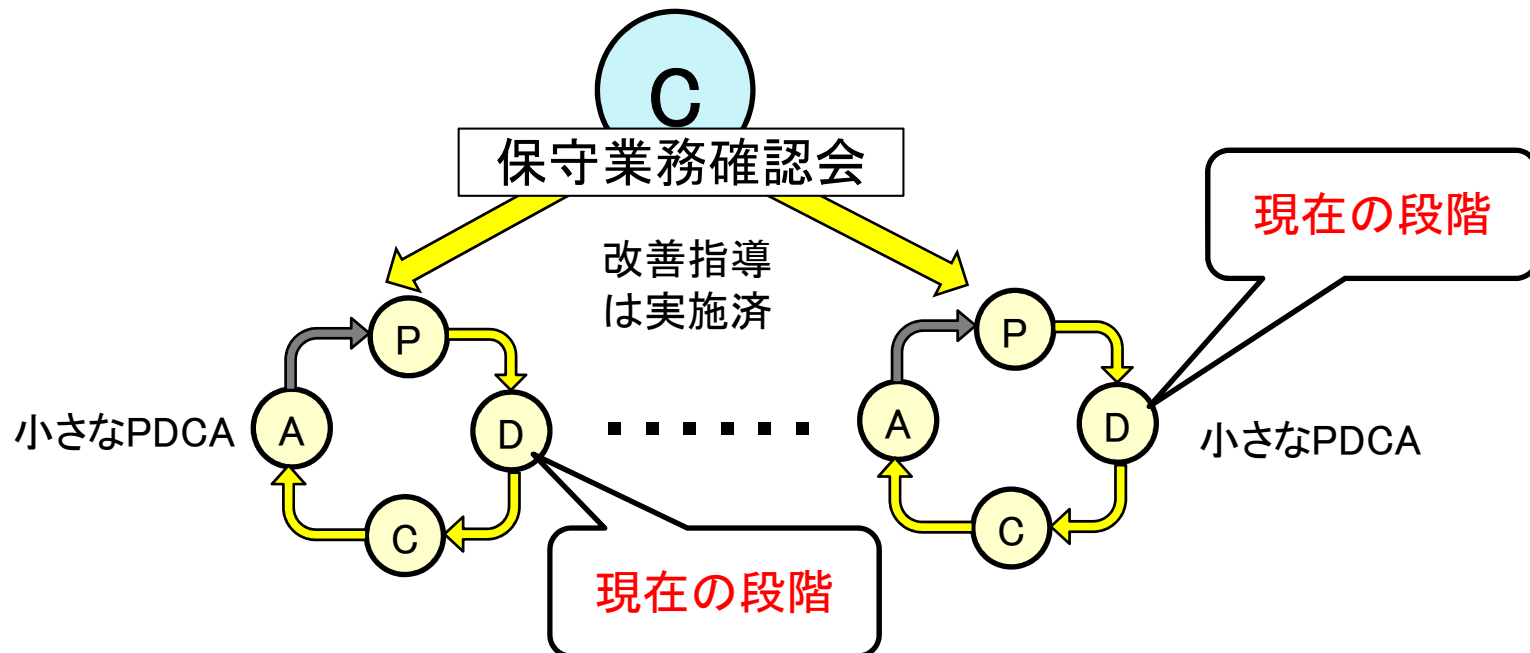
7. 実施評価

(2) 保守プロジェクトの個別改善状況

保守プロジェクトの保守業務担当者は改善すべき課題を認識し改善対応計画作成を完了した。

保守プロジェクト個別改善のPDCAサイクルでいえば、D(実行)の段階にある。

「改善指導を行うことにより、保守業務サービス品質の底上げを行う」という保守業務確認会の目的は一部達成できたと評価する。



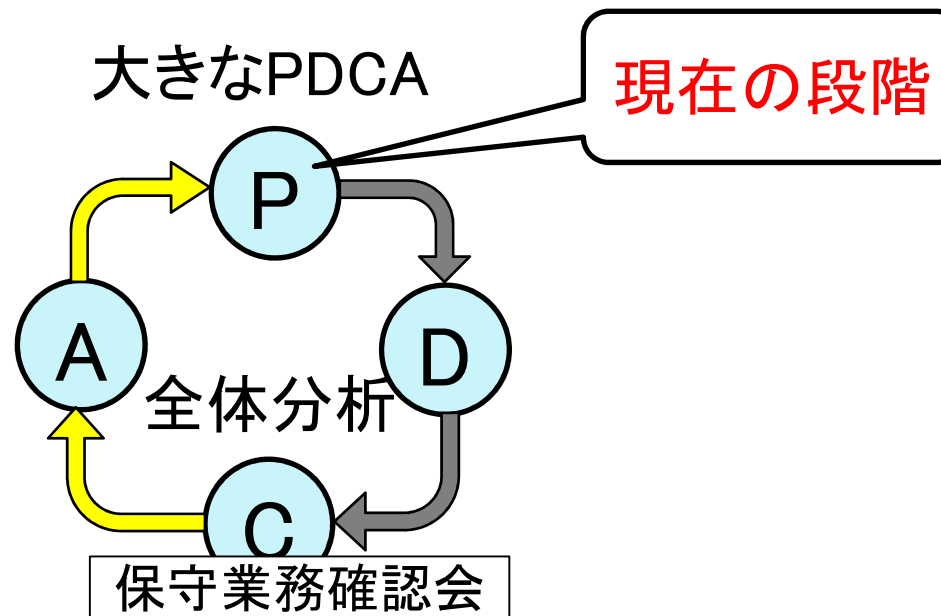
7. 実施評価

(3) 組織全体改善状況

本部と各部門は自組織が改善すべき課題を5特性を軸とするレーダチャートを元にした分析で明確にすることができた。

組織全体改善のPDCAサイクルでいえば、P(計画)の段階である。

改善計画作成完了と改善実施状況の監視可能な状態を「改善指導を行う」と定義すれば、現状は「改善指導を行う」手前の段階である。



8. 今後の展開

組織全体改善のPDCAサイクルを回すのが最優先課題

(1) 今後の予定

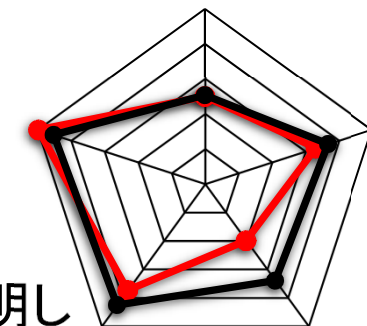
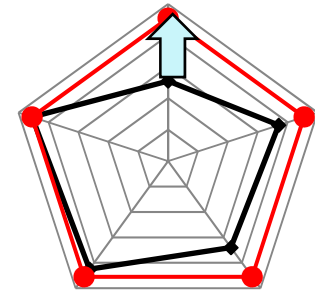
① 組織全体改善の推進

重点志向で所属部門全体の改善を推進する。
 お客様業務への理解性において、高収益、低収益の保守プロジェクトが全体平均を下げる要因となっている。
 「お客様が掲げているビジョンについて説明ができる」、
 「お客様情報をふまえてプロジェクト計画を作成できる」といったお客様業務への理解性の要求事項を満たしていない。

改善策を立案し本部に提案する。

② 本部の各部門での組織全体改善の推進

8部門に対し、レーダチャートつき考察レポートを再説明し改善課題の特定と改善対応計画の作成を指導する。



● B部 ● 本部全体

8. 今後の展開

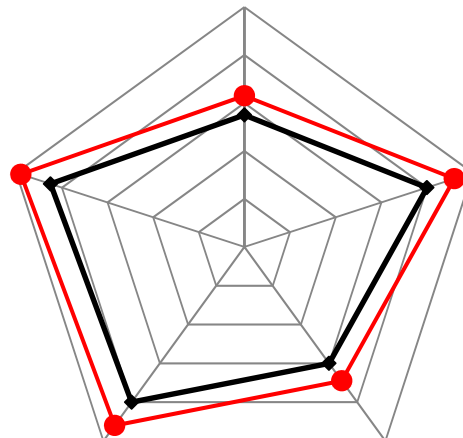
今回の保守業務確認会で改善度合を測る物差しを得た

③ レーダチャートによる改善の前後評価

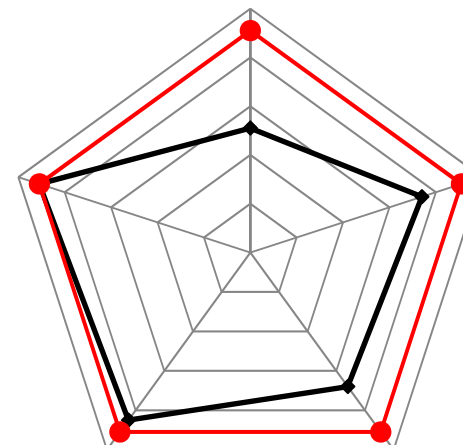
保守プロジェクトの個別改善と組織全体改善の対応計画完了時に同じ対面評価シートを使って「保守業務確認会」を実施する。

レーダチャートに可視化し、形状比較することで、「保守業務サービス品質の底上げ」の達成度合を目で見て確認できる。この段階で、保守業務サービス品質は底上げされたといえる。

保守プロジェクトの個別改善



組織全体改善



—◆— 改善前
—●— 改善後

8. 今後の展開

保守業務確認会での発言記録の有効活用が今後の課題

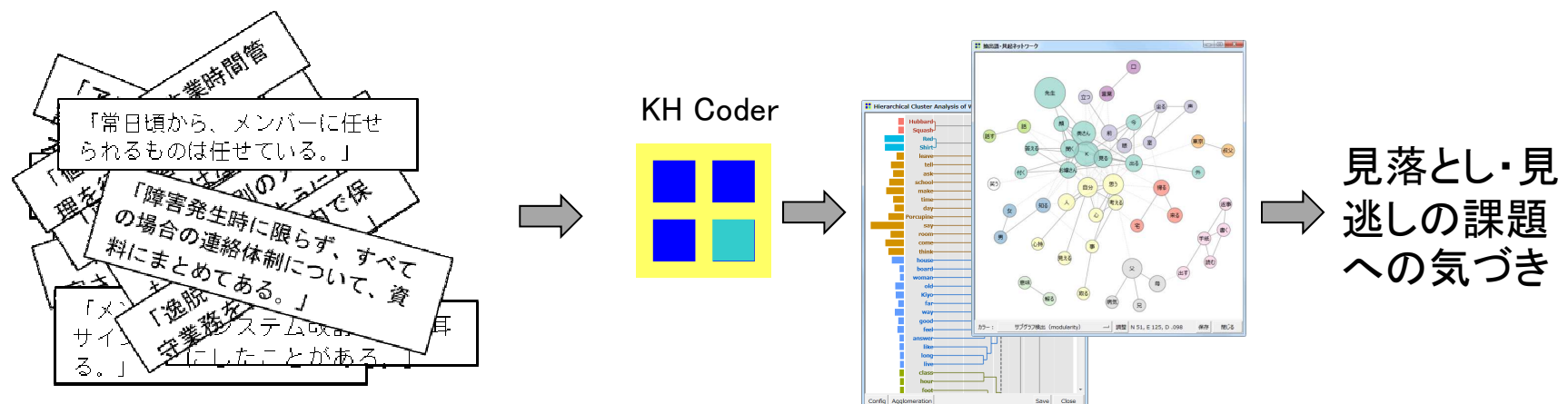
(2) 課題

「保守業務確認会」では、保守プロジェクトの保守業務担当者が発言した内容を対面評価シートに記録している。

KH Coder等のテキストマイニングツールを活用すれば、保守業務担当者の発言した内容が定量化できる。

次回の「保守業務確認会」では保守業務担当者の発言の定量化にも取り組みたい。

レーダチャート作成の元となるスコア算出の精度向上と改善課題の見落とし・見逃し防止に役立つことを期待する。



9. まとめ

- 「保守業務確認会」は、**保守業務サービス品質底上げ**を行うことを目的に実施し、ドキュメント不備等に対して改善指導を行った。
- 保守プロジェクトの**個別改善のPDCAサイクル**と所属部門の**組織全体の改善PDCAサイクル**を見直した。
個別改善と組織全体改善の**PDCAサイクルでの「保守業務確認会」の位置付け**を明確化し「保守業務確認会」を実施した。
- 所属部門の組織特性に合った**保守業務サービス品質の定義**、**「保守業務確認会」の事前処理と事後処理の手順整理**、**対面評価シートによる可視化**といった実施上の工夫をした。
- PDCAサイクルの明確化と実施上の工夫により保守プロジェクトや所属部門の組織全体として改善すべき課題が**レーダチャートにより目で見えて確認できる**ようになった。
レーダチャートという改善度合を測る物差しを自分の所属部門は、手にした。
- 改善指摘は、改善対応の完了を見届けてはじめて改善できたといえる。
今後は**レーダチャートで改善前後を目で見えて確認**していきたい。

THANK YOU

