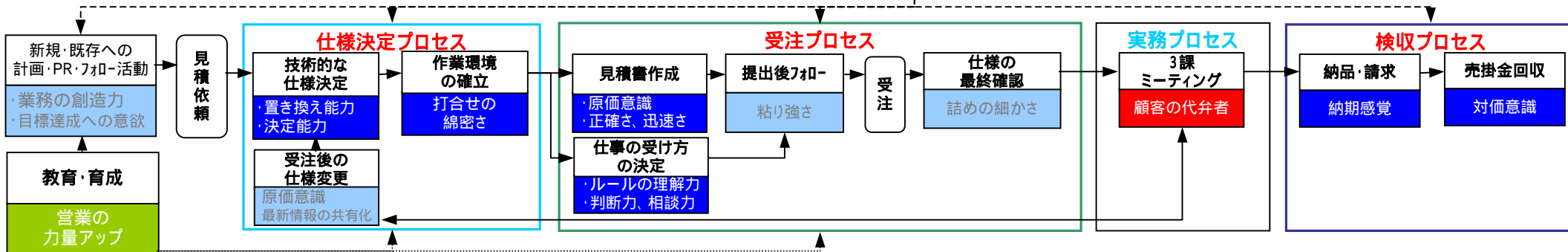


QMSを構成しているプロセスの品質 ~ 顧客担当者編 ~

営業ミーティング	新規開拓	既存客先	売上・活動
旗振り度合			

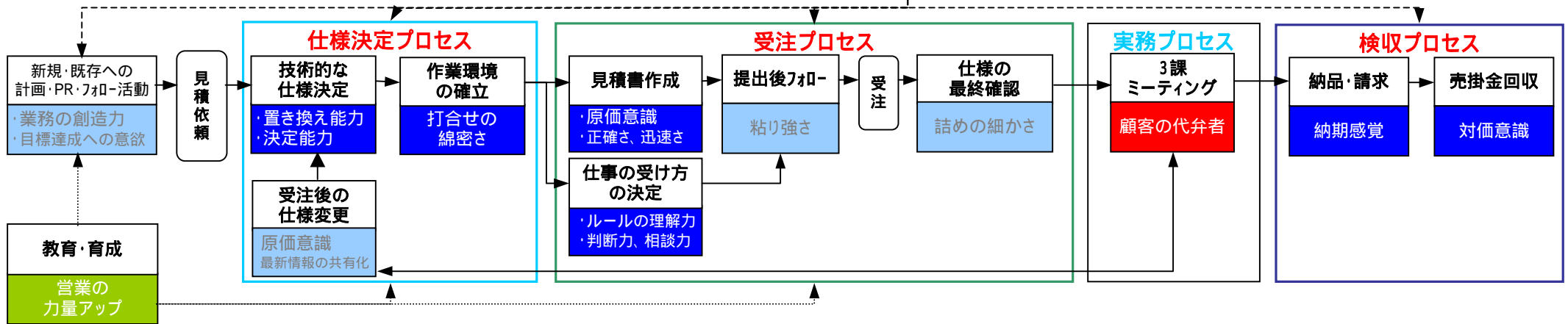


工程	プロセスを決定づけている品質	その品質を具体化している項目、資料	品質レベル	品質レベル判断基準
仕様決定プロセス	技術的な仕様決定 顧客ニーズを正しく聞き取るという品質	顧客ニーズの把握の方法に関する項目 (顧客ニーズ把握表、顧客からの仕様書、配置図など)	ニーズ把握表等を上手く使ってニーズをキッチリ把握している ニーズ把握表等を使っているが、時々、後から調べ直している レベル ニーズ把握表等を使ったり使わなかったり、経験に頼っている レベル	顧客ニーズ聞き取りの準備とその聞き取り状況のレベル :顧客ニーズ把握表を常に携帯し、項目に従って顧客ニーズを聞き取り、現場の状態が想像出来る また、顧客ニーズに関する資料も入手出来ている :顧客ニーズ把握表を携帯し、顧客ニーズを聞き取りしているが、項目に漏れが有り、現場の状態が想像出来ず、時々後から再調査の指示を受けている :顧客ニーズ把握表を携帯したりしなかったり、帰社後に顧客ニーズを思いだし作成している状態で、現場の状態も想像出来ず、頻繁に再調査の指示を受けている
	作業環境の確立 スペックに置き換えるという品質	顧客ニーズに合った適正な個別仕様書選びと 顧客ニーズを個別仕様書に展開出来る力量 (個別仕様書と力量確認)	独力で顧客ニーズを反映できる個別仕様書選びが出来、正しく スペックに置き換えられるレベル サポートを受ければ、上記の作業が一人で出来るレベル サポートを受けても、上記の作業が一人では出来ないレベル	仕様書の選択、スペック置き換えの正確さのレベル :聞き取り内容から、最適な個別仕様書を選び出し、それを正しくスペックに置き換えられ、3課ミーティングからの修正指摘も無い :時々、自分でスペックに置き換えが出来ず、上司や他課の人の指導を受けながら、正しく選択し置き換えられ、3課ミーティングからの修正指摘は無い :事前にアドバイスを受けても、自分で個別仕様書が選択出来なかったり、スペックに置き換えられない事が時々有る
	作業環境 顧客の現状に見合った安全な 校正を提案するという品質	安全な校正を提案する諸資料及び項目 作業環境:[一般的・暗所・狭所・天井裏]、足場、 通路、高所、温度、照明、騒音、粉塵、薬物、電源 作業内容:インターロック、脱着作業、稼働中の設備、 残液、残圧、停電、重量物 立合い、引き渡し:立合者の有無、立合内容、引渡条件 提案:校正の本来業務と要望された付帯業務の識別、 その処理	事前調査が十分で、注意事項を理解した作業者が安心して作業 に就けるレベル 両レベルの間 資料を使わず、現場も見ずに過去の知見で進めている	安全対策とその提案内容のレベル :現場や現物、申し送り事項が十分調べてあり、作業環境や作業内容に応じた安全対策や、顧客と当社の範疇が取り決められ、3課ミーティングで現場の状態が想像できる :作業環境や作業内容に対し、時々、現場の状態やリスクを想定出来ない事が有るが、上司や他課のアドバイスを受け、リスク解消の対応策を顧客へ提案できている :現場の状態やリスクの想定が不十分で、経験での判断と顧客からの注意事項だけを伝え、時々、3課ミーティングで再提案や再検討の指示を受ける
プロ受注	見積書作成 仕様の受け方の決定 顧客が立ち、当社も立つ実現可能な案(見積書等の書類や折衝)を作成、提示するという品質	見積書とその内容の検討 作業の難易度と見積内容の検討 付帯業務の見積上の評価 リピートJOBの見積上の再検討 支払い条件の検討 見積項目漏れのチェック 見積金額の妥当性のチェック	お客様が喜んで次回も発注して頂ける見積内容 左記の項目に配慮せず、機械的に作成した見積内容 何れか一方の立場に偏った見積内容とか、前回通りで済ましている見積内容	両者が納得いく見積書の内容とその妥当性のレベル :左記6項目を検討し、ただ受注せんが為でも無く、また当社の立場の押しつけでも無く、方針を踏まえた上で戦略としてどうするかを、常に顧客担当責任者と相談し作成している :左記6項目や顧客予算、競合先に合わせて検討しているが、時々、どちらかに偏った見積になっていて顧客担当責任者や本部から指摘を受けている :戦略も無いまま、ただ前回通りに見積を作成し、顧客担当責任者から、修正の指示を受けている
プロ検収	納品/請求/売掛金回収 実務(校正した仕事)の債権化を確立し、	受領書の回収と整理	受領書の回収に熱心で、週1回状況報告をしている 指示を受けてやっている 受領書の回収の意味が分からず、無関心	受領書未回収件数:納品・請求書発行後、2週間以内に決められたファイルに受領書が回収出来ていない件数 :回収次第、所定のファイルに保管していて、受領書未回収件数が、0件/月 :回収次第、所定のファイルに保管しているが、受領書未回収件数が、1件/月 :未回収の指摘で、あわてて捜している状態や受領書未回収件数が、2件以上/月
	検収を上げる期間を短くするという品質	検収該当JOBの把握と検収漏れJOBの把握	客先毎で検収JOBと非検収JOBを把握している 総務の連絡で、未検収を知っている 売りっぱなしで、検収に興味がない	管理室配付資料の売掛金管理表で入金状況を把握し、「売掛金遅延先一覧表」の遅延件数(但し、客先支払い条件による遅延は除く) :0件/月 :1件/月 :2件以上/月

参考ドキュメント

QMSを構成しているプロセスの品質 ~ 顧客担当課編 ~

営業ミーティング	新規開拓	既存客先	売上・活動
旗振り度合			



工程	プロセスを決定づけている品質	その品質を具体化している項目、資料	品質レベル	品質レベル判断基準
営業ミーティング	新規開拓	「校正専門企業としての当社の利用価値感の理解」に関わることがミーティング議題に取り上げられているという品質	<p>【所としての新規開拓の品質レベル】 適時に議題として取り上げられ、所として新規開拓の意欲が旺盛で動きが良いため 外部から云われて議題にするレベル 議題にも上らず、担当者任せのレベル</p> <p>参考【新規開拓の品質レベル】 当社の価値感を理解して頂き、近い将来受注に繋がるレベル (中間はなし) 形を整えるだけの開拓活動になっている</p>	<p>新規開拓のアプローチの質 【主語は、顧客担当責任者/顧客担当者該当】 :アプローチ方法(面談前の準備、面談時のポイント、訪問結果、次回の進め方等)が、常に議題に取り上げられ、全員がその進捗と共にスケジュールとして表されている :新規開拓に関して議題に取り上げたり取り上げなかったりムラがあり、アプローチ方法を継続的に指示出来ず、課員によって、活動にバラツキがある :アプローチ方法が課員任せになっていて、議題にも上らず、所として共通の話題にならない</p>
	既存客先	「継続的な外注先としての当社のあり方」がミーティング議題に取り上げられるという品質	<p>【所としての既存客先維持の品質レベル】 事前に該当客先が話題に取り上げられ、対策が指示されているレベル 客先からの連絡で議題になるレベル フォローが担当者任せになっている</p> <p>参考【既存客先維持の品質レベル】 発注先として当社のファンになっていたレベル 発注担当者として当社のファンになっていたレベル その都度、他社と検討されるレベル</p>	<p>既存客先維持の質 【主語は、顧客担当責任者/顧客担当者該当】 :課員毎に既存客先のフォロー状況を把握し、その進捗状況や進め方が議題に上がり、所としての戦略に従って継続的に受注出来ている :既存客先のフォロー状況を把握しているが、所として具体的な指示も出さず、客先からの依頼にあわせて策を立て受注している :既存客先のフォロー状況も掴まず、課員任せにし、所としてフォローが不十分で継続的に受注出来ない事がある</p>
	売上・活動	個々の活動や売上状況がミーティングで取り上げられ、対策が決められるという品質	<p>議題内容... (各個人の状況を把握し、所として集計する) 個人の日単位での行動日程の把握 売上付加価値計画表の充足率の把握、集計 個々の得意先状況の把握 売掛金の回収状況の把握、フォロー</p>	<p>【所としての売上・活動に関する品質レベル】 責任者が、左記の点を議題に上げて、課員を纏めようとしているレベル 個人の間近な課題が話題になり、指示が出ている 議題内容が得意先訪問状況の報告で終始している</p> <p>参考【売上目標把握に関する品質レベル】 定期的に現状が把握できているレベル 云われて把握するレベル 月度末に締めてみて分かるレベル</p>