

(19) 日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-10334
(P2004-10334A)

(43) 公開日 平成16年1月15日(2004.1.15)

(51) Int. Cl.⁷

B65G 61/00
G06F 17/60

F I

B65G 61/00 500
G06F 17/60 114

テーマコード (参考)

審査請求 未請求 請求項の数 14 O L (全 29 頁)

(21) 出願番号 特願2002-170272(P2002-170272)
(22) 出願日 平成14年6月11日(2002.6.11)

(特許庁注：以下のものは登録商標)
フロッピー

(71) 出願人 594028462
佐川急便株式会社
京都府京都市南区上鳥羽角田町68番地
(74) 代理人 100083806
弁理士 三好 秀和
(74) 代理人 100068342
弁理士 三好 保男
(74) 代理人 100100712
弁理士 岩▲崎▼ 幸邦
(74) 代理人 100087365
弁理士 栗原 彰
(74) 代理人 100100929
弁理士 川又 澄雄
(74) 代理人 100095500
弁理士 伊藤 正和

最終頁に続く

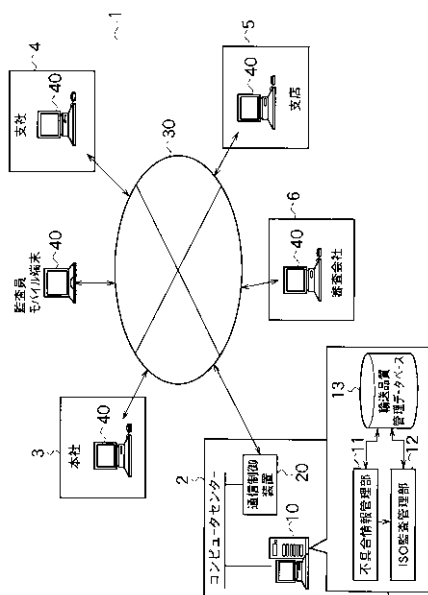
(54) 【発明の名称】 輸送品質管理方法、輸送品質管理装置、輸送品質管理プログラム及び輸送品質管理プログラム記録媒体

(57) 【要約】

【課題】 輸送サービスにおける不具合が生じてもこれを是正しつつ、ISOの基準に即した輸送品質管理を容易に行うことができる輸送品質管理方法、輸送品質管理装置、輸送品質管理プログラム及び輸送品質管理プログラム記録媒体を提供する。

【解決手段】 輸送品質管理システム1は、コンピュータセンター2にあるサーバ10及び通信制御装置20と通信ネットワーク30(インターネット網)と各拠点及び監査員の携帯する利用者端末40を備えている。サーバ10には、大別して輸送品質に関する不具合情報を管理する不具合情報管理部11とISOの基準に沿って監査した監査情報を管理するISO監査管理部12と上述した不具合情報及び監査情報を記憶する輸送品質管理データベース13とを有している。

【選択図】 図1



【特許請求の範囲】

【請求項 1】

利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報を ISO の基準に即して管理する輸送品質管理方法であって、
前記コンピュータが、
利用者により入力された輸送業務の不具合事項に関する情報を受け付ける不具合情報受付ステップと、
前記不具合事項については是正処置が必要であると判断した利用者により入力された是正要求を促す是正要求書に関する情報を前記不具合事項と対応づけて受け付けるとともに、前記不具合事項を発生させた部署を宛先部署として前記是正要求書を発行する是正要求ステップと、
前記宛先部署により入力された前記是正要求書の是正処置に関する情報を受け付ける是正処置ステップと、
輸送品質の監査を行う監査部署の検証の内容に基づいて、前記監査部署が入力した前記不具合事項が解消したか否かの検証情報を受け付ける検証ステップと、を実行することを特徴とする輸送品質管理方法。

10

【請求項 2】

前記是正要求ステップは、
前記宛先部署が前記是正要求書の発行を認める第 1 の承認情報を受け付ける発行承認ステップを有し、
前記是正処置ステップは、
前記是正要求書の発行部署が是正要求書の是正処置を適当であると認める第 2 の承認情報を受け付ける終結承認ステップを有することを特徴とする請求項 1 記載の輸送品質管理方法。

20

【請求項 3】

前記検証ステップは、
ISO の基準に即した ISO 監査の日程を受け付ける監査日程ステップと、
前記 ISO 監査の日程に従って実施された ISO 監査の結果内容を記録した監査報告書に関する情報を受け付けるとともに、前記監査報告書を発行する監査報告書発行ステップと、
前記是正処置による不具合事項が解消されていない場合には、ISO 監査における不適合情報を記録した ISO 是正要求書に関する情報を前記監査報告書と対応付けて受け付けるとともに前記 ISO 是正要求書を発行する ISO 是正要求書発行ステップと、
を有することを特徴とする請求項 1 又は 2 記載の輸送品質管理方法。

30

【請求項 4】

利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報を ISO の基準に即して管理する輸送品質管理方法であって、
前記コンピュータが、
輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理ステップと、
輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理ステップと、
前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理ステップと、
前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISO の基準に即した ISO 監査に関する情報として管理する ISO 監査管理ステップと、
を実行することを特徴とする輸送品質管理方法。

40

【請求項 5】

輸送業務の品質に関する情報を ISO の基準に即して管理する輸送品質管理装置であって、

50

輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理手段と、
輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理手段と、
前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理手段と、
前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理手段と、
を有することを特徴とする輸送品質管理装置。

【請求項6】

前記輸送品質管理装置は、
さらに、輸送業務の品質に関するマニュアル情報を管理する文書管理手段と、輸送業務において取引のある外部業者が提供する商品及びサービスに関する品質の評価情報を管理する業者管理手段と、
を有することを特徴とする請求項5記載の輸送品質管理装置。

【請求項7】

利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムであって、
前記コンピュータに、
利用者により入力された輸送業務の不具合事項に関する情報を受け付ける不具合情報受付ステップと、
前記不具合事項については是正処置が必要であると判断した利用者により入力された是正要求を促す是正要求書に関する情報を前記不具合事項と対応づけて受け付けるとともに、前記不具合事項を発生させた部署を宛先部署として前記是正要求書を発行する是正要求ステップと、
前記宛先部署により入力された前記是正要求書の是正処置に関する情報を受け付ける是正処置ステップと、
輸送品質の監査を行う監査部署の検証の内容に基づいて、前記監査部署が入力した前記不具合事項が解消したか否かの検証情報を受け付ける検証ステップと、を実行させることを特徴とする輸送品質管理プログラム。

【請求項8】

前記是正要求ステップは、
前記宛先部署が前記是正要求書の発行を認める第1の承認情報を受け付ける発行承認ステップを有し、
前記是正処置ステップは、
前記是正要求書の発行部署が是正要求書の是正処置を適当であると認める第2の承認情報を受け付ける終結承認ステップを有することを特徴とする請求項7記載の輸送品質管理プログラム。

【請求項9】

前記検証ステップは、
ISOの基準に即したISO監査の日程を受け付ける監査日程ステップと、
前記ISO監査の日程に従って実施されたISO監査の結果内容を記録した監査報告書に関する情報を受け付けるとともに、前記監査報告書を発行する監査報告書発行ステップと、
、
前記是正処置による不具合事項が解消されていない場合には、ISO監査における不適合情報を記録したISO是正要求書に関する情報を前記監査報告書と対応付けて受け付けるとともに前記ISO是正要求書を発行するISO是正要求書発行ステップと、
を有することを特徴とする請求項7又は8記載の輸送品質管理プログラム。

【請求項10】

利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に

10

20

30

40

50

関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムであって、
前記コンピュータに、
輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理ステップと、
輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理ステップと、
前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理ステップと、
前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理ステップと、
を実行させることを特徴とする輸送品質管理プログラム。

10

【請求項11】

利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムを記録した記録媒体であって、
前記コンピュータに、
利用者により入力された輸送業務の不具合事項に関する情報を受け付ける不具合情報受付ステップと、
前記不具合事項については是正処置が必要であると判断した利用者により入力された是正要求を促す是正要求書に関する情報を前記不具合事項と対応づけて受け付けるとともに、前記不具合事項を発生させた部署を宛先部署として前記是正要求書を発行する是正要求ステップと、
前記宛先部署により入力された前記是正要求書の是正処置に関する情報を受け付ける是正処置ステップと、
輸送品質の監査を行う監査部署の検証の内容に基づいて、前記監査部署が入力した前記不具合事項が解消したか否かの検証情報を受け付ける検証ステップと、を実行させるためのプログラムを記録したことを特徴とする輸送品質管理プログラム記録媒体。

20

【請求項12】

前記是正要求ステップは、
前記宛先部署が前記是正要求書の発行を認める第1の承認情報を受け付ける発行承認ステップを有し、
前記是正処置ステップは、
前記是正要求書の発行部署が是正要求書の是正処置を適当であると認める第2の承認情報を受け付ける終結承認ステップを有することを特徴とする請求項11記載の輸送品質管理プログラム記録媒体。

30

【請求項13】

前記検証ステップは、
ISOの基準に即したISO監査の日程を受け付ける監査日程ステップと、
前記ISO監査の日程に従って実施されたISO監査の結果内容を記録した監査報告書に関する情報を受け付けるとともに、前記監査報告書を発行する監査報告書発行ステップと、
前記是正処置による不具合事項が解消されていない場合には、ISO監査における不適合情報を記録したISO是正要求書に関する情報を前記監査報告書と対応付けて受け付けるとともに前記ISO是正要求書を発行するISO是正要求書発行ステップと、
を有することを特徴とする請求項11又は12記載の輸送品質管理プログラム記録媒体。

40

【請求項14】

利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムを記録した記録媒体であって、
前記コンピュータに、

50

輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理ステップと、
前記輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理ステップと、
前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理ステップと、
前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理ステップと、
を実行させるプログラムを記録したことを特徴とする輸送品質管理プログラム記録媒体。

【発明の詳細な説明】

10

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、ISO(International Organization For Standardization)を基準とする輸送品質管理方法、輸送品質管理装置、輸送品質管理プログラム及び輸送品質管理プログラム記録媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】

昨今、企業においては、顧客が購入する製品及び利用するサービスの品質をより確かなものとするため、ISO9000シリーズに適合した品質管理を行うことが多くなってきている。そして、このような品質管理は、貨物輸送業においても、顧客満足度を高めるために、不可欠になってきている。

20

【0003】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、全国的に多くの物流拠点(事業所)を有している貨物輸送の企業が、紙ベースでISOに即した輸送品質管理活動を全社的に行うのは、管理が煩雑かつ困難であるという課題がある。

【0004】

特に、貨物輸送業においては、日々の輸送サービスの中で生じた不具合を是正しつつ、これを品質向上に役立てる仕組みが必要となるが、このことをISOの基準に即して行うことはさらに困難である。

30

【0005】

本発明は、以上の課題を解決するためになされたもので、輸送サービスにおける不具合が生じてこれを是正しつつ、ISOの基準に即した輸送品質管理を容易に行うことができる輸送品質管理方法、輸送品質管理装置、輸送品質管理プログラム及び輸送品質管理プログラム記録媒体を提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】

上記目的を達成するため、請求項1の本発明は、利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理方法であって、前記コンピュータが、利用者により入力された輸送業務の不具合事項に関する情報を受け付ける不具合情報受付ステップと、前記不具合事項については是正処置が必要であると判断した利用者により入力された是正要求を促す是正要求書に関する情報を前記不具合事項と対応づけて受け付けるとともに、前記不具合事項を発生させた部署を宛先部署として前記是正要求書を発行する是正要求ステップと、前記宛先部署により入力された前記是正要求書の是正処置に関する情報を受け付ける是正処置ステップと、輸送品質の監査を行う監査部署の検証の基づいて、前記監査部署が入力した前記不具合事項が解消したか否かの検証情報を受け付ける検証ステップと、を実行することを要旨とする。

40

【0007】

請求項2の本発明は、請求項1記載の発明において、前記是正要求ステップは、前記宛先

50

部署が前記是正要求書の発行を認める第1の承認情報を受け付ける発行承認ステップを有し、前記是正処置ステップは、前記是正要求書の発行部署が是正要求書の是正処置を適当であると認める第2の承認情報を受け付ける終結承認ステップを有することを要旨とする。

【0008】

請求項3の本発明は、請求項1又は2記載の発明において、前記検証ステップは、ISOの基準に即したISO監査の日程を受け付ける監査日程ステップと、前記ISO監査の日程に従って実施されたISO監査の結果内容を記録した監査報告書に関する情報を受け付けるとともに、前記監査報告書を発行する監査報告書発行ステップと、前記是正処置による不具合事項が解消されていない場合には、ISO監査における不適合情報を記録したISO是正要求書に関する情報を前記監査報告書と対応付けて受け付けるとともに前記ISO是正要求書を発行するISO是正要求書発行ステップと、を有することを要旨とする。

10

【0009】

請求項4の本発明は、利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理方法であって、前記コンピュータが、輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理ステップと、輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理ステップと、前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理ステップと、前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理ステップとを実行することを要旨とする。

20

【0010】

請求項5の本発明は、輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理装置であって、輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理手段と、輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理手段と、前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理手段と、前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理手段と、を有することを要旨とする。

30

【0011】

請求項6の本発明は、請求項5記載の発明において、前記輸送品質管理装置は、さらに、輸送業務の品質に関するマニュアル情報を管理する文書管理手段と、輸送業務において取引のある外部業者が提供する商品及びサービスに関する品質の評価情報を管理する業者管理手段と、を有することを要旨とする。

【0012】

請求項7の本発明は、利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムであって、前記コンピュータに、利用者により入力された輸送業務の不具合事項に関する情報を受け付ける不具合情報受付ステップと、前記不具合事項については是正処置が必要であると判断した利用者により入力された是正要求を促す是正要求書に関する情報を前記不具合事項と対応付けて受け付けるとともに、前記不具合事項を発生させた部署を宛先部署として前記是正要求書を発行する是正要求ステップと、前記宛先部署により入力された前記是正要求書の是正処置に関する情報を受け付ける是正処置ステップと、輸送品質の監査を行う監査部署の検証の内容に基づいて、前記監査部署が入力した前記不具合事項が解消したか否かの検証情報を受け付ける検証ステップと、を実行させることを要旨とする。

40

【0013】

請求項8の本発明は、請求項7記載の発明において、前記是正要求ステップは、前記宛先部署が前記是正要求書の発行を認める第1の承認情報を受け付ける発行承認ステップを有

50

し、前記是正処置ステップは、前記是正要求書の発行部署が是正要求書の是正処置を適当であると認める第2の承認情報を受け付ける終結承認ステップを有することを要旨とする。

【0014】

請求項9の本発明は、請求項7又は8記載の発明において、前記検証ステップは、ISOの基準に即したISO監査の日程を受け付ける監査日程ステップと、前記ISO監査の日程に従って実施されたISO監査の結果内容を記録した監査報告書に関する情報を受け付けるとともに、前記監査報告書を発行する監査報告書発行ステップと、前記是正処置による不具合事項が解消されていない場合には、ISO監査における不適合情報を記録したISO是正要求書に関する情報を前記監査報告書と対応付けて受け付けるとともに前記ISO是正要求書を発行するISO是正要求書発行ステップと、を有することを要旨とする。 10

【0015】

請求項10の本発明は、利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムであって、前記コンピュータに、輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理ステップと、輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理ステップと、前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理ステップと、前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理ステップと、を実行させることを要旨とする。 20

【0016】

請求項11の本発明は、利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータにより輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムを記録した記録媒体であって、前記コンピュータに、利用者により入力された輸送業務の不具合事項に関する情報を受け付ける不具合情報受付ステップと、前記不具合事項については是正処置が必要であると判断した利用者により入力された是正要求を促す是正要求書に関する情報を前記不具合事項と対応付けて受け付けるとともに、前記不具合事項を発生させた部署を宛先部署として前記是正要求書を発行する是正要求ステップと、前記宛先部署により入力された前記是正要求書の是正処置に関する情報を受け付ける是正処置ステップと、輸送品質の監査を行う監査部署の検証の内容に基づいて、前記監査部署が入力した前記不具合事項が解消したか否かの検証情報を受け付ける検証ステップと、を実行させるためのプログラムを記録したこと要旨とする。 30

【0017】

請求項12の本発明は、請求項11記載の発明において、前記是正要求ステップは、前記宛先部署が前記是正要求書の発行を認める第1の承認情報を受け付ける発行承認ステップを有し、前記是正処置ステップは、前記是正要求書の発行部署が是正要求書の是正処置を適当であると認める第2の承認情報を受け付ける終結承認ステップを有することを要旨とする。

【0018】

請求項13の本発明は、請求項11又は12記載の発明において、前記検証ステップは、ISOの基準に即したISO監査の日程を受け付ける監査日程ステップと、前記ISO監査の日程に従って実施されたISO監査の結果内容を記録した監査報告書に関する情報を受け付けるとともに、前記監査報告書を発行する監査報告書発行ステップと、前記是正処置による不具合事項が解消されていない場合には、ISO監査における不適合情報を記録したISO是正要求書に関する情報を前記監査報告書と対応付けて受け付けるとともに前記ISO是正要求書を発行するISO是正要求書発行ステップと、を有することを要旨とする。 40

【0019】

請求項14の本発明は、利用者端末と通信ネットワークを介して接続されたコンピュータ 50

により輸送業務の品質に関する情報をISOの基準に即して管理する輸送品質管理プログラムを記録した記録媒体であって、前記コンピュータに、輸送業務に関する不具合事項の情報を不具合事項に対する是正処置の情報とともに管理する是正管理ステップと、前記輸送業務の顧客から受け付けたクレーム情報をクレーム対応情報とともに管理するクレーム管理ステップと、前記品質に関する監査を行う審査会社から受け付けた不適合事項の情報を含んだ監査情報を管理する審査会社管理ステップと、前記不具合事項、前記クレーム及び前記不適合事項に関する情報を、ISOの基準に即したISO監査に関する情報として管理するISO監査管理ステップと、を実行させるプログラムを記録したことを要旨とする。

【0020】

10

【発明の実施の形態】

以下、本発明の実施の形態を図面を用いて説明する。

【0021】

図1は、本発明に係る好ましい輸送品質管理システム1の概略構成を示している。輸送品質管理システム1は、コンピュータセンター2にあるサーバ10及び通信制御装置20と通信ネットワーク30（インターネット網）と各拠点及び監査員の携帯する利用者端末40とを備えている。尚、各拠点の利用者端末40には、貨物輸送企業の本社3、支社4、支店5に設置されている端末の他、この企業の輸送品質を監査する審査会社6に設置されている端末も含まれる。

【0022】

20

ここで、輸送品質管理システム1を利用する利用者について説明する。まず、企業内部の利用者について説明する。企業内部の利用者には、本社3、支社4、支店5において本システム1を利用する一般ユーザーと、輸送品質管理について全責任を有している品質保証部ユーザーが存在する。また、内部監査の実施といった観点で分けると、内部監査を実施する監査部署ユーザーと内部監査を受ける被監査部署ユーザーが存在する。一方、企業外部の利用者には、この企業を監査する審査会社6の監査員ユーザーが存在する。そして、本システム1は、これらの利用者がそれぞれの立場に応じて適切な処理を実施できるように、利用者権限が定められており、効率的な輸送品質管理業務が行うことができるようになっている。

【0023】

30

輸送品質管理システム1は、図2に示すように輸送貨物に関する不具合を管理する是正システム14、電子メールによる顧客からのクレームを管理するクレームシステム15、審査会社による監査ドキュメントを管理する審査会社システム16、ISOの基準に沿った内部監査業務を管理する監査システム17、外部取引業者を管理する業者システム18、及び各サブシステムのマニュアルを始めとした各種ドキュメントを管理する文書管理システム19をサブシステムとして備えている。そして、是正システム14、クレームシステム15、審査会社システム16は監査システム17と連携しており、輸送品質に関して何か不具合が発生した場合には、最終的にはISOの基準に沿った内部監査（以下、ISO監査と呼ぶ）を実施することができるようなサブシステム構成となっている。

【0024】

40

サーバ10には、大別して輸送品質に関する不具合情報（主に上述の是正システム14、クレームシステム15及び審査会社システム16において管理する情報に対応）を管理する不具合情報管理部11とISO監査による監査情報（上述の監査システム17において管理する情報に対応）を管理するISO監査管理部12と上述した不具合情報及び監査情報を記憶する輸送品質管理データベース13とを備えている。そして、サーバー10のこのような構成と通信ネットワーク30の利用により、輸送品質管理システム1は、輸送品質管理業務の省力化及びコスト削減を図ることができるようになっている。

【0025】

輸送品質管理データベース13は、具体的には、後述する業務日報テーブル101、是正要求テーブル102、監査日程テーブル103、監査報告書テーブル104、CARテ

50

ブル105、クレームテーブル106、査察情報テーブル107、会議出席者テーブル109、訪問報告書テーブル110、一般観察事項テーブル111、不適合報告書テーブル112、業者テーブル113、業者評価テーブル114、業者評価テーブル108、ドキュメントテーブル115を備えており、これら各テーブルにデータを格納することにより、ISOの基準に即した輸送品質管理が実現するものである。

【0026】

尚、本サーバ10は上述したアプリケーションサーバ及びデータベースサーバとしての機能の他、図示してはいないが、Webサーバ、メールサーバとしての機能も有している装置である。

【0027】

利用者端末40は、通信制御装置（図示せず）及びFD（フレキシブルディスク、図示せず）を用いることによりサーバ10と接続することができるような端末である。即ち、FDには、サーバ10に接続する通信プログラムがインストールされており、またユーザID、パスワード等の利用者権限を定める利用者情報も記憶されている。また、輸送品質管理システム1はブラウザ機能によりサーバ10と情報のやりとりを行うため、利用者端末40にはブラウザソフトがインストールされている。

【0028】

これにより、利用者端末40からのアクセスはブラウザ機能をベースにしているが、輸送品質管理システム1の運用に特化されていて、十分なセキュリティが確保されている。

【0029】

また、サーバ10と実際にやりとりする情報自体もSSL（Secure Socket Layer）のプロトコルを用いることにより暗号化を行い、さらなるセキュリティを確保している。

【0030】

以下、輸送品質管理システム1を各サブシステムごとに説明する。

【0031】

（1） 是正システム

是正システム14は、輸送業務において日々発生する輸送貨物に関する事故（例えば、破損、紛失、遅配、誤配などの不具合事項）を事後的に管理するとともに、是正処置が必要な不具合事項に関しては、是正処置事項に関しても管理して、輸送品質の向上を図ろうとするシステムである。そして、上記機能を実現するために、サーバ10には、業務日報テーブル101及び是正要求テーブル102を備えている。

【0032】

業務日報テーブル101は、上述した不具合事項を記憶しているテーブルであり、具体的には図3に示すようなレコード構成となっている。このレコード構成によれば、上述した不具合事項を輸送貨物品に一意的送り状NO及び顧客NOごとに管理しているため、同一の事故を1件の業務日報データとして扱うことができるようになっている。これは、従来の紙ベースの管理においては、同一の事故であっても、輸送貨物の発店側および着店側の双方で2重に管理しなければならなかったものを、是正システム14においては1つの事故に対して情報を共有することにより、1事故1件として管理可能であることを意味している。従って、発店側もしくは着店側のどちらかが先に入力した業務日報データを共有できるので、各支社、支店では不具合事項に関する無駄な入力作業を省くことができる。

【0033】

是正要求テーブル102は、業務日報テーブル101に登録された業務日報データのうち、是正処置が必要な業務日報データに対して、その是正処置に関連する事項を記憶するテーブルであり、具体的には、図4に示すようなレコード構成となっている。この是正要求テーブル102は、是正要求書NOごとに、是正要求書の発行に関する事項、是正処置及び再発防止事項といった是正処置に関する事項、監査に基づく検証に関する事項及び是正システム14のワークフローにおける承認に関する事項を記憶しているテーブルであるため、是正要求書の発行から是正処置の終結まで是正処置に関する状態把握を容易に行うこ

10

20

30

40

50

とができるようになっている。

【0034】

次に、是正システム14の動作を図5を用いて説明する。

【0035】

まず、発生した貨物輸送に関する不具合事項について、この不具合事項に関連した発店もしくは着店が、業務日報の入力を行う(ステップS1)。業務日報の入力は、図6に示すように、作成店、受付日、報告者、不適合分類、貨物種類分類、不適合内容、処置分類、処置内容などの不適合品に関する情報、発店、送り状NO、顧客コードなどの荷送人に関する情報、中継店に関する情報、着店などの荷受人に関する情報などを入力し、登録ボタンを押下することにより、これら入力された事項が業務日報NOを付加されて業務日報テーブル101に登録される(d1)。

10

【0036】

これにより、日々発生する不具合な事項が体系的に分類されながら、業務日報テーブル101に蓄積されていくので、これら蓄積された情報を分析することも可能となる。尚、上記の例では、業務日報を入力するのは、発店もしくは着店としたが、不具合事項に関連した部署が入力すればよく、システムの業務日報入力部署が特定されているわけではない。

【0037】

次に、蓄積された業務日報データを、各種検索機能で分析することで、是正処置が必要かどうかを判断する(ステップS2~S3)。これは、例えば、具体的には、図7(a)及び(b)に示すような不適合の統計検索により、判断するものである。この検索は、ブロック・店名指定、期間指定、不適合内容指定など多様な検索条件で業務日報データを加工集計して閲覧することが可能となっている。また、発送店/到着店の問題か、自店/自店以外の問題かといった切り口での検索も可能となっている。

20

【0038】

図7(b)は、福岡店を発送店としたときの2001年第1四半期の是正処置案件を検索した場合の検索結果画面を表しているが、この検索結果の数字部分をクリックするとさらに店ごとの不適合情報が表示されるようになっている。そして、このような検索の結果、ある特定の店に対して是正処置が必要であると判断した場合には、その店に是正要求書を発行することになる。ここで、是正処置を必要とする基準は、システムの特に決定されているわけではなく、あくまでも人が判断するものであるが、例えば、図7(a)には判断の基準となる是正処置案件(R-TOP便-遅配~同月内同一顧客-同苦情=2件以上)の項目が列挙されており、このような不適合項目に基づいた検索結果を参考に検索者が是正処置の判断を下すことができるようになっている。尚、業務日報の入力と同様に、是正要求書は、特定の部署が発行するわけではなく、システムのどこの部署も発行することができるようになっている。

30

【0039】

また、図7(a)及び(b)に示すような不適合の統計検索とは別に、図8(a)及び(b)に示すような業務日報の検索機能も備えているので、加工集計されたデータではなく、業務日報データの単位で検索したい場合には、本機能を利用することによって、所望の業務日報データを閲覧することが可能であり、その結果、検索された業務日報データを基に是正処置の判断を下すこともできる。

40

【0040】

そして、是正処置が必要であると判断した部署(是正要求書発行部署)は、図9に示すような是正要求書の入力画面で、発行部門、宛先、不適合事項、年月日及び発行者の署名を入力する(ステップS4)。尚、ここで入力される宛先は不適合事項を起こしたと判断される部署である。また、本是正要求書に関連する業務日報NOの入力も行う。これにより、是正要求書と業務日報はリンク付けされるので、関連づけて管理することができる。尚、関連する業務日報は、1つであっても複数であってもよい。さらに、上述した是正要求入力画面は、メニューから是正要求画面を選択して起動することも、上述した検索表示画

50

面からも是正要求書発行画面に遷移することも可能であり、連続して処理をする場合の効率が図られている。

【0041】

必要事項入力後、登録ボタンを押下すると、入力した事項が是正要求テーブル102に登録される(d2)。そして、この是正要求書が宛先部署に通知される(d3)。

【0042】

これは、具体的には、宛先部署が是正システム14を起動すると受信簿ホルダー(図10に表示)が点滅するので、宛先部署はこれにより自ら宛先とする是正要求書が存在することを把握できる仕組みである。そして、受信簿ホルダーを選択すると、受信簿一覧が表示され、是正要求書を選択できるようになっている。

10

【0043】

是正要求書の宛先部署は、この是正要求書に対して、図11に示すような承認画面において、承認者名、承認日を入力して、OKボタンを押下して、承認作業を行う(ステップS5)。これにより、発行された是正要求書は、宛先部署において承認されたことになるので、是正要求データは、「発行承認」がされた状態となる。

【0044】

次に、是正要求書宛先部署は、実際に行うべき是正処置を決定して、図12に示すような是正要求書入力画面で是正処置内容、再発防止処置内容、検証の詳細を入力する(ステップS6)。そして、登録ボタンを押下することにより、是正要求テーブル102には、入力した是正処置事項が登録される(d4)。

20

【0045】

これにより、是正要求書発行部署には、この是正処置に対する承認要求が発生する(d5)。これは、是正要求書発行の承認と同様に、是正要求書発行部署の受信簿ホルダーが点滅することにより、是正要求書発行部署は、自ら宛先とする是正処置の承認データが存在することを知ることができることを意味している。

【0046】

そして、是正要求書発行部署は、図11に示すような承認画面において、是正処置要求書の内容とともに、是正要求書宛先部署が入力した是正処置内容、再発防止処置内容、検証の詳細を確認して、承認者、承認日、OKボタンを押下して、承認作業を行う。これにより、是正処置は、是正要求書発行部署において承認されたことになるので、是正要求データは、「最終承認」がされた状態となる。

30

【0047】

以上のような是正システム14の当事者間(是正要求書発行部署、是正要求書宛先部署)のワークフローは、当事者間で不具合事項の発見からその解消までを行い、品質向上を図るものであるが、これだけでは第三者機関による客観的な基準における検証がない。

【0048】

そこで、当事者間で是正処置が終了した不具合事項に関しては、品質保証部の指示のもと監査部署がISO監査を行う。具体的には、是正処置を行った部署(是正要求書宛先部署)に対してISO監査の日程を決め、ISO監査を行い、その監査結果に従って、図13に示すような検証画面で、是正処置の検証結果(最終、再是正(CAR発行へ))、コメントを入力する(ステップS8)。これにより、該当の是正要求データは、検証結果が最終もしくは再是正の状態の是正要求データとなる(d6)。そして、最終の場合は、是正処置がすべて終了したことを意味し(ステップS9)、監査システム17上で後述する監査報告書が発行される。また、再是正の場合には(ステップS9)、監査システム17上で監査報告書が発行されるとともに、後述するISO監査による是正要求書(以下、CARと呼ぶ)が発行されることになる。尚、再是正の場合には、検証画面からCARの入力画面に直接遷移するようになっており、連続した入力処理の効率化が図られている。CAR発行以降の流れ、及びISO監査業務の詳しい流れは、監査システム17で説明するのでここでは省略する。

40

【0049】

50

これにより、是正システム14における不具合事項は最終的には監査システム17でのISO監査を受け、ISO基準に即した監査報告書及びCARが発行されるので、より一層の輸送品質管理の向上を図ることができる。

【0050】

また、このような是正システム14と監査システム17の連携は、上述した是正要求データが「終結承認」の状態になっていないと、ISO監査における監査報告書が発行できないようになっており、サブシステム間にまたがる作業が円滑に進められるように体系的なチェックがかけられている。

【0051】

従って、本実施形態の輸送品質管理システム1における是正システム14によれば、貨物輸送業務に関わる不具合事項を輸送貨物品と一意な顧客コード及び送り状NOにより管理しているので、従来のように発店側及び着店側双方で重複した不具合データを持つ必要がなく、業務日報テーブル101に蓄積されたデータを全国の部署が共有することができる。

【0052】

また、業務日報テーブル101に蓄積された不具合事項のデータは多様な切り口で検索することが可能なので、いくつかの不適合項目に基づいた検索結果を参考に人が適切な是正処置の判断を下すことができる。

【0053】

また、是正要求書入力、是正要求書承認、是正処置入力、是正処置承認といった是正処置に関するワークフローが実現されているので、現在是正要求データがどのような状態にあるか（是正処置がなされたか否か、承認済か否か）を容易に把握することができると同時に迅速に承認作業を促すことができる。

【0054】

さらには、検証作業において監査システム17と連携しているので、当事者間における是正処置終了後、第三者機関によるISO監査を受けることにより、ISO基準に即した品質管理を行うことができ、より一層の品質向上を図ることができる。

【0055】

(2) 監査システム

監査システム17は、ISO監査に関して、監査の計画から監査の実施後に作成する各種報告書までの監査情報を管理しているシステムであり、この機能を実現するために、サーバ10には、監査日程テーブル103、監査報告書テーブル104、CARテーブル105を備えている。

【0056】

監査日程テーブル103は、図14に示すように、ISO監査の予定日を始めとする予定情報を支店ごとに有しているテーブルである。監査報告書テーブル104は、図15に示すように、ISO監査実施後に、監査員によってISO監査の内容が記される監査報告書（図17に図示）をデータベース化したテーブルであり、監査によって観察された事項などを記憶している。CARテーブル105は、図16に示すように、ISO監査によって不適合事項が発見された場合、この不適合事項に関する事項を記したCAR（図18に図示）をデータベース化したテーブルであり、監査部署が入力する不適合内容、被監査部署が入力する是正処置情報、再発防止情報の他、再度のISO監査（以下、フォローアップ監査と呼ぶ）に関する情報、及び承認情報を記憶している。

【0057】

次に、監査システム17の動作を図19のフローチャートを用いて説明する。

【0058】

まず、品質保証部が監査計画を作成する（ステップS11）。これは、図20に示すような監査日程入力画面において、品質保証部が、監査を受ける被監査部署ごとに監査日程（予定年月、週）を入力することを意味する。これにより、監査日程テーブル103には支店ごとに監査スケジュールが登録される。そして、このような監査日程データは、図21

10

20

30

40

50

に示すように一覧性をもって検索することが可能であり、また、監査日程に関連した文書（内部品質監査通知書など）の表示も可能である。そして、監査日程の詳細な日程（年月日まで決定）が被監査部署と品質保証部のやりとりにより決定されると、これに基づいて内部品質監査通知書が発行される。尚、このような内部品質監査通知書の発行、後述する監査報告書及びCAR発行に関しても、承認作業を伴うワークフローを実現しているが、上述した是正システム14と同様の仕組みであるため、その説明については省略する。

【0059】

次に、作成された監査計画を基に、監査部署が実際にISO監査を実施し、監査終了後、監査報告書を作成する（ステップS12）。これは、図22に示すような監査報告書登録画面において、発見した不適合事項、観察事項などを記した監査報告書データを入力すると、監査報告書NOが付加されて監査報告書テーブル105に登録されることを意味する。ここで、監査の結果に不適合事項がなければ、ISO監査は終了する（ステップS13）。

10

【0060】

一方、不適合事項があった場合は、監査部署は監査結果の不適合事項を図23に示すようなCAR発行画面において入力する（ステップS13～S14）。これにより、ISO監査における不適合事項がCARテーブルにCARNNOを付加されて登録される。尚、監査報告書テーブル104とCARテーブル105は、CARNNOでリンク付けられているので、CARNNOと監査報告書NOを監査報告書発行画面において関連付けておけば、CARと監査報告書を関連付けて管理することができる。

20

【0061】

これに対して、被監査部署は、どのような是正処置及び再発防止処置を行うか決定し、これに基づき、図23に示すような再発防止入力画面（是正処置及び再発防止事項のみが入力可能）において、上述したCARに是正処置及び再発防止事項を入力する（ステップS14）。これにより、CARテーブル105には、是正処置及び再発防止事項が登録される。

【0062】

そして、監査部署は、フォローアップ監査を行う。このフォローアップ監査は、被監査部署の是正処置が適正であるか否かを判断するために、再度のISO監査を行うものであるが、フォローアップ監査における業務の流れは、通常のISO監査（以下、定期監査と呼ぶ）の流れ（ステップS11～S12、監査日程を作成して、その監査日程に基づいて監査を行う）と同様であるため、この点について説明は省略する。そして、フォローアップ監査終了後、監査部署は、フォローアップ監査報告書を作成し（ステップS15）、新たな不適合事項があるときは、再度、CARを発行することになる（ステップS16、S14）。

30

【0063】

従って、本実施形態の輸送品質管理システム1における監査システム17によれば、監査日程の作成から監査の実施に伴う監査報告書、CARの発行までを、ISOの基準に沿った輸送品質管理として一元的に管理することができるので、ISO監査の省力化及びコスト削減を図ることができる。

40

【0064】

そして、このような監査システム17は、定期監査における監査情報の管理だけでなく、上述した是正システム14、後述するクレームシステム15及び審査会社システム16において発生する不具合な事項も監査情報として管理しているので、ISOの基準に沿った幅広い輸送品質管理を実現することができる。

【0065】

（3）クレームシステム

クレームシステム15は、顧客からのクレームメール（例えば、運転マナーが悪い、不在時の対応が悪いなど）及び、このクレームに対する対応策を管理するシステムであり、この機能を実現するために、サーバ10には、クレームテーブル106を備えている。

50

【0066】

クレームテーブル106は、上述したクレームの内容、及び対応策を記憶しているテーブルであり、具体的には図24に示すように受付番号、部署、クレーム情報、依頼者情報及び対応情報から構成されている。

【0067】

次に、クレームシステム15の動作を図25を用いて説明する。

【0068】

まず、顧客からクレームメールが送られると、クレームメールはクレームテーブル106に記憶される。そして、メール振り分け担当者が、図26に示すようなメール振り分け処理画面で、このクレームメールの内容を確認し、適当なタイトルを付加して、クレームの宛先部署にメールを振り分ける(ステップS21)。これにより、クレームメールが分類されると同時に、最適な部署におけるクレーム対応が可能となる。

10

【0069】

そして、クレームメールの宛先部署は、自己宛のメールに対して図27に示すようなクレーム対応画面でクレーム内容の確認を行い、対応内容及び改善策など決め、顧客にクレーム対応すると同時に、これら事項を入力する(ステップS22)。

【0070】

また、このように蓄積されたクレームメールは、例えば、図28及び図29に示すように、クレーム種類ごとや店ごとにクレーム一覧を検索表示することが可能であるため、クレームの分析が容易となる(ステップS23)。

20

【0071】

以上のようなクレーム宛先部署でのクレーム対応は、是正システム14の場合と同様に、これだけでは第三者機関による客観的な基準での検証がない。そこで、上述した検索・分析(ステップS23)の結果、第三者機関による検証が必要であると判断されたクレームに関しては、監査部署がクレーム宛先部署に対してのISO監査を実施することになる(ステップS24、S25)。これに関しては、上述した是正システム17における処理と同様であるため、説明を省略する。

【0072】

尚、電話によるクレームなどメール以外のクレームについても、図26と同様な新規入力画面によりクレームテーブル106に登録することが可能であり、メール同様に管理することができる。

30

【0073】

従って、本実施形態の輸送品質管理システム1のクレームシステム15によれば、顧客からのクレームを体系的に分類して宛先部署ごとに管理できるので、クレームを輸送品質向上に役立てることができる。

【0074】

また、宛先部署が対応及び改善策を採ることで不具合事項を最適に是正することができ、顧客満足度の向上を図ることができる。

【0075】

さらには、検証作業において監査システム17と連携しているので、クレーム対応後、第三者機関による監査を受けることにより、ISO基準に即した品質管理を行うことができる。

40

【0076】

尚、クレームシステム15では、是正システムでは管理できないような輸送貨物に直接関係ない不具合事項(例えば、あなたの会社はマナーが悪い、など)もクレームとして管理することができるので、是正システム14と併せて幅広い輸送品質管理を行うことができる。

【0077】

(4) 審査会社システム

審査会社システム16は、外部の審査会社6が自己の会社の部署に対して監査を行った場

50

合に審査会社 6 から提出される各種報告書を電子的に管理するシステムであり、外部からの客観的評価を輸送品質向上に役立てるものである。そして、上記機能を実現するために、査察情報テーブル 107、査察日程テーブル 108、会議出席テーブル 109、訪問報告書テーブル 110、一般観察事項テーブル 111、不適合報告書テーブル 112 を備えている。

【0078】

査察情報テーブル 107 は、図 30 に示すように、審査会社による監査（以後、査察と呼ぶ）に関するマスター情報である。査察日程テーブル 108 は、査察の予定日を始めとする予定情報を支店ごとに有しているテーブルであり、その構成は監査システム 17 における監査日程テーブル 103 と同じである。会議出席者テーブル 109 は、図 31 に示すように、査察における出席者を管理しているテーブルであり、訪問報告書テーブル 110 は、図 32 に示すように、審査員が審査中に感じた点、特に良い点が記入された訪問報告書をデータベース化したものである。一般観察事項テーブル 111 は、図 33 に示すように査察において観察された事項（今現在は不適合とは言えないが、今後不適合になりそうな事項）が記入された観察事項をデータベース化したものであり、不適合報告書テーブル 112 は、図 34 に示すように査察において観察された不適合な事項を記入された不適合報告書をデータベース化したものである。これにより、従来は審査会社から紙ベースにより提出されていた各種報告書の電子的な管理が可能となっている。

10

【0079】

次に、審査会社システム 16 の動作を図 35 を用いて説明する。

20

【0080】

まず、品質保証部が、図 36 及び 37 に示すように査察情報、査察日程を登録する（ステップ S31）。これにより、査察情報は査察情報テーブル 107 に、査察日程は査察日程テーブル 108 に登録される。

【0081】

そして、審査会社 6 が上記日程に従い査察を行う。査察が終了すると、審査会社 6 は、会議出席者、訪問報告書、観察事項の記録、不適合報告書を図 38 乃至 41 の入力画面で行う（ステップ S32）。これにより、会議出席者に関する情報は、会議出席者テーブル 109 に、訪問報告書に関する情報は、訪問報告書テーブル 110 に、観察事項の記録に関する情報は、一般観察事項テーブル 111 に、不適合報告書に関する情報は、不適合報告書テーブル 112 に登録される。

30

【0082】

そして、品質保証部は、審査会社によるこれらの報告を承認する（ステップ S33）。これにより、上述のテーブルに承認情報が付加されて記憶される。そして、審査会社 6 によって発見された不適合報告については、是正システム 14 と同様、監査部署が査察対象の部署に対して ISO 監査を実施することになる（ステップ S34、35）。これに関しては、上述した是正システム 14 における処理と同様であるため、説明を省略する。

【0083】

従って、本実施形態の品質管理システム 1 の審査会社システム 16 によれば、外部からの監査情報を管理することができるので、監査システム 17 と併せて監査に関する情報は内外を問わず、すべて管理することが可能となる。

40

【0084】

さらには、検証作業において監査システム 17 と連携しているため、審査会社 6 による不適合情報を把握後、内部における ISO 監査を受けることにより、ISO 基準に即した品質管理を行うことができる。

【0085】

(5) 業者システム

業者システム 18 は、輸送品質管理業務において取引のある外部業者を管理するシステムである。具体的には、図 42 に示すような業者評価入力画面において、取引のある業者をそれぞれ月次もしくは年次で評価することにより、業者に対する客観的な評価指標を社内

50

に作成し、これを輸送品質向上に役立てていこうとするものである。そして、この機能を実現するために、サーバ10には、業者テーブル113、及び業者評価テーブル114を備えている。

【0086】

業者テーブルは、図43に示すように外部業者の業者情報を有するマスターテーブルであり、業者評価テーブルは図44に示すように外部業者の評価を記した評価情報を記憶するテーブルである。

【0087】

従って、本実施形態の品質管理システム1の業者システム18によれば、全社的な客観的な評価に基づいて、外部業者の最適な選択を行えるので、以て輸送品質向上に寄与することができる。

10

【0088】

(6) 文書管理システム

文書管理システム19は、輸送品質管理システム1に必要な各種マニュアルを電子的に管理しているシステムであり、この機能を実現するために、サーバ10には、図45に示すように文書ごとに更新履歴の管理が可能なドキュメントテーブル115を備えている。

【0089】

利用者は、所望のドキュメントを閲覧したい場合には、図46に示すように、該当のドキュメントを検索することができる。また、ドキュメントは全社一律の文書であるから、ドキュメントを管理する品質保証部が作成、改訂、改版を行って、利用者に提供することになる。

20

【0090】

従って、本実施形態の品質管理システム1の文書管理システム18によれば、利用者は、電子マニュアルを参照することにより、効率的な輸送品質管理業務を遂行することができる。また、品質保証部にとっても、作成や改訂されたマニュアルをWeb上に載せればよいので、場所を問わず迅速に最新の文書情報を提供することができる。

【0091】

尚、上記実施の形態の輸送品質管理システム1の動作は、サーバ10に格納されたプログラムを実行することにより実現される。このプログラムは、ハードディスク、フロッピーディスク、CD-ROM、MO、DVD-ROMなどのコンピュータ読み取り可能な記録媒体に記録することも、通信ネットワークを介して配信することも可能である。

30

【0092】

【発明の効果】

以上説明したように、本発明の輸送品質管理方法、輸送品質管理装置、輸送品質管理プログラム及び輸送品質管理プログラム記録媒体によれば、輸送サービスにおける不具合が生じてこれを是正しつつ、ISOの基準に即した輸送品質管理を行うことができるので、輸送品質管理の向上に寄与することができる。

【0093】

また、時間と場所を選ばずに、輸送品質管理に必要な情報を入手できるので、輸送品質管理の省力化及びコスト削減を図ることができる。

40

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態に係る輸送品質管理システムの概略構成図である。

【図2】本発明の実施の形態に係る輸送品質管理システムのサブシステムを説明する図である。

【図3】本発明の実施の形態に係る業務日報テーブルの構成図である。

【図4】本発明の実施の形態に係る是正要求テーブルの構成図である。

【図5】本発明の実施の形態に係る是正システムの動作を説明する図である。

【図6】本発明の実施の形態に係る是正システムの業務日報の入力画面である。

【図7】本発明の実施の形態に係る是正システムの不適合の検索画面である。

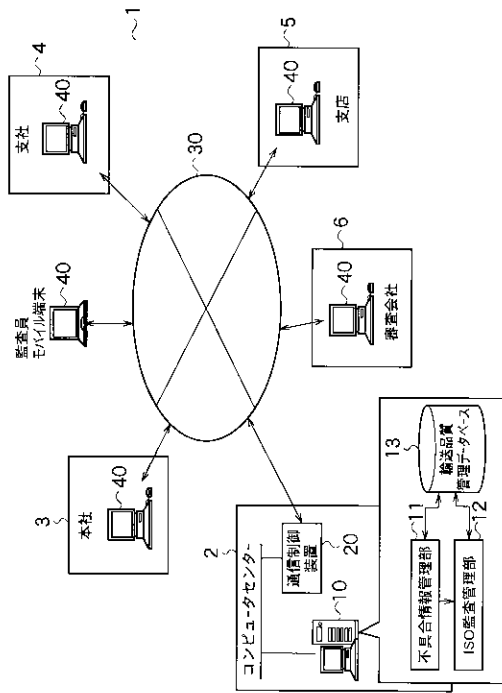
【図8】本発明の実施の形態に係る是正システムの業務日報の検索画面である。

50

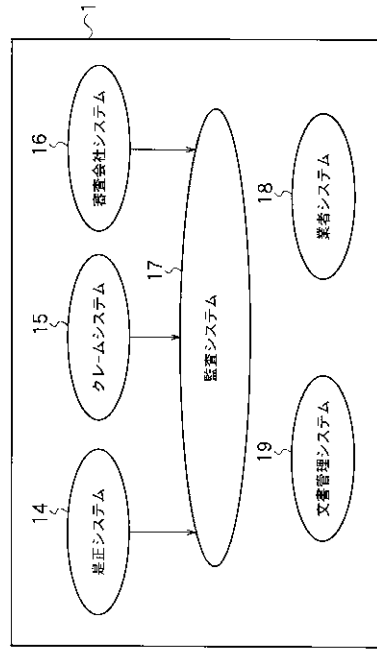
- 【図 9】本発明の実施の形態に係る是正システムの是正要求書の入力画面である。
- 【図 10】本発明の実施の形態に係る是正システムの受信簿フォルダを説明する図である。
- 【図 11】本発明の実施の形態に係る是正システムの是正要求書の発行承認画面である。
- 【図 12】本発明の実施の形態に係る是正システムの是正処置を入力する画面である。
- 【図 13】本発明の実施の形態に係る是正システムの是正要求書に対する検証作業画面である。
- 【図 14】本発明の実施の形態に係る監査日程テーブルの構成図である。
- 【図 15】本発明の実施の形態に係る監査報告書テーブルの構成図である。
- 【図 16】本発明の実施の形態に係る C A R テーブルの構成図である。 10
- 【図 17】本発明の実施の形態に係る内部監査における監査報告書である。
- 【図 18】本発明の実施の形態に係る内部監査における是正処置要求書 C A R である。
- 【図 19】本発明の実施の形態に係る監査システムのフローチャートである。
- 【図 20】本発明の実施の形態に係る監査システムの監査予定入力画面である。
- 【図 21】本発明の実施の形態に係る監査システムの監査スケジュールの画面である。
- 【図 22】本発明の実施の形態に係る監査システムの監査報告書の登録画面である。
- 【図 23】本発明の実施の形態に係る監査システムの C A R 発行の画面である。
- 【図 24】本発明の実施の形態に係るクレームテーブルの構成図である。
- 【図 25】本発明の実施の形態に係るクレームシステムのフローチャートである。
- 【図 26】本発明の実施の形態に係るクレームシステムのメール振り分け画面である。 20
- 【図 27】本発明の実施の形態に係るクレームシステムのクレーム対応入力画面である。
- 【図 28】本発明の実施の形態に係るクレームシステムのクレーム一覧画面である。
- 【図 29】本発明の実施の形態に係るクレームシステムのクレーム統括表である。
- 【図 30】本発明の実施の形態に係る査察情報テーブルの構成図である。
- 【図 31】本発明の実施の形態に係る会議出席者テーブルの構成図である。
- 【図 32】本発明の実施の形態に係る訪問報告書テーブルの構成図である。
- 【図 33】本発明の実施の形態に係る一般観察事項テーブルの構成図である。
- 【図 34】本発明の実施の形態に係る不適合報告書テーブルの構成図である。
- 【図 35】本発明の実施の形態に係る審査会社システムのフローチャートである。
- 【図 36】本発明の実施の形態に係る審査会社システムの査察情報入力画面である。 30
- 【図 37】本発明の実施の形態に係る審査会社システムの査察予定入力画面である。
- 【図 38】本発明の実施の形態に係る審査会社システムの会議出席者入力画面である。
- 【図 39】本発明の実施の形態に係る審査会社システムの観察事項の記録の入力画面である。
- 【図 40】本発明の実施の形態に係る審査会社システムの訪問報告書の入力画面である。
- 【図 41】本発明の実施の形態に係る審査会社システムの不適合報告書の入力画面である。
- 【図 42】本発明の実施の形態に係る業者システムの業者評価入力画面である。
- 【図 43】本発明の実施の形態に係る業者テーブルの構成図である。
- 【図 44】本発明の実施の形態に係る業者評価テーブルの構成図である。 40
- 【図 45】本発明の実施の形態に係るドキュメントテーブルの構成図である。
- 【図 46】本発明の実施の形態に係る文書管理システムのドキュメント選択画面である。
- 【符号の説明】
- 1 輸送品質管理システム
 - 2 コンピュータセンター
 - 3 本社
 - 4 支社
 - 5 支店
 - 6 審査会社
 - 10 サーバ

1 1	不具合情報管理部	
1 2	I S O 監査管理部	
1 3	輸送品質管理データベース	
1 4	是正システム	
1 5	クレームシステム	
1 6	審査会社システム	
1 7	監査システム	
1 8	文書管理システム	
1 9	業者システム	
2 0	通信制御装置	10
3 0	通信ネットワーク	
4 0	利用者端末	
1 0 1	業務日報テーブル	
1 0 2	是正要求テーブル	
1 0 3	監査日程テーブル	
1 0 4	監査報告書テーブル	
1 0 5	C A R テーブル	
1 0 6	クレームテーブル	
1 0 7	査察日程テーブル	
1 0 9	会議出席者テーブル	20
1 1 0	訪問報告書テーブル	
1 1 1	一般観察事項テーブル	
1 1 2	不適合報告書テーブル	
1 1 3	業者テーブル	
1 1 4	業者評価テーブル	
1 1 5	ドキュメントテーブル	

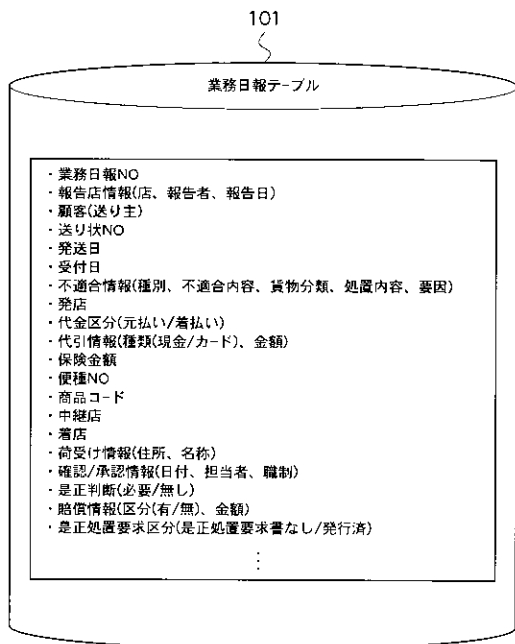
【 図 1 】



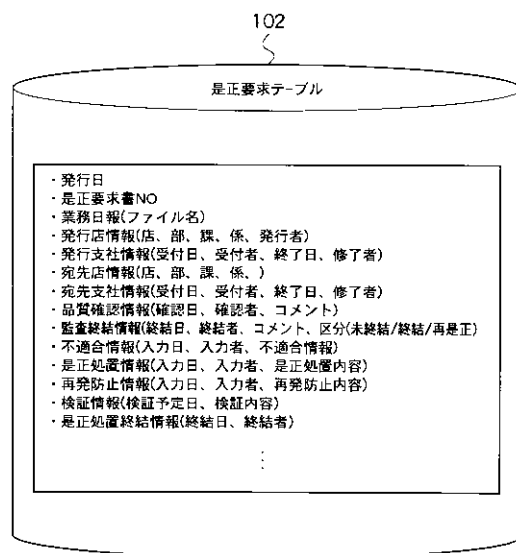
【 図 2 】



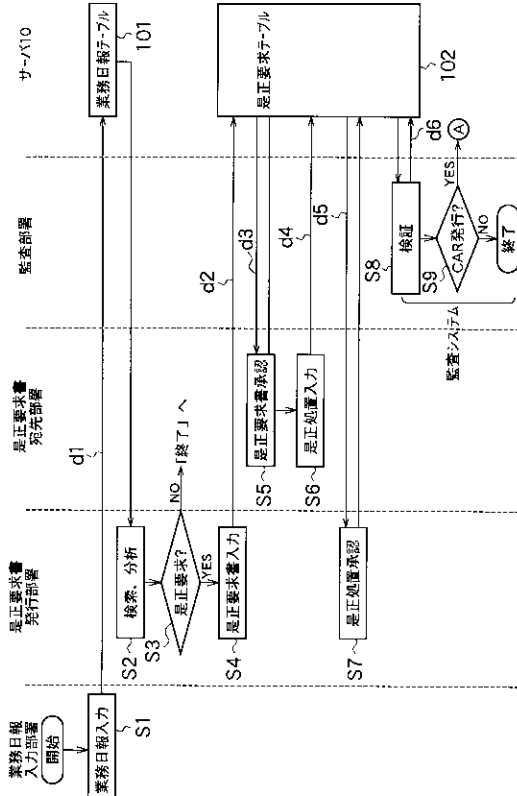
【 図 3 】



【 図 4 】



【図5】



【図6】

【図7】

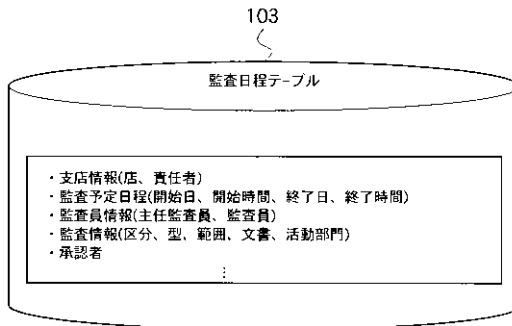
【図8】

【 図 1 3 】

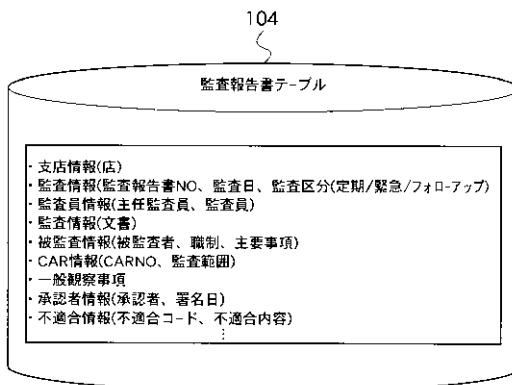
検証作業

検証日	2001/05/10	検証者	○○ ××
検証結果	○ 終結 ○ 再是正(CAR発行へ)		
コメント	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		
更新する			

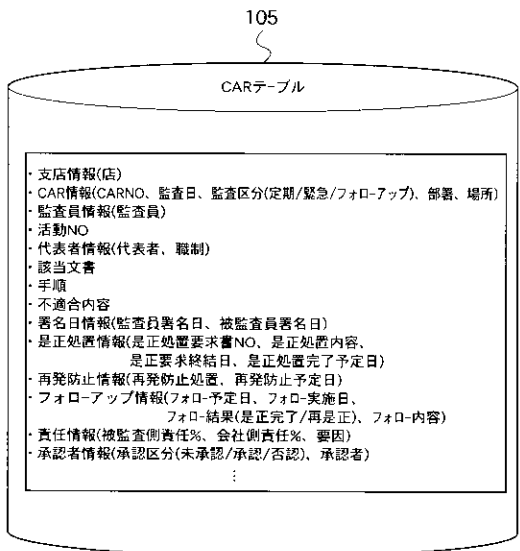
【 図 1 4 】



【 図 1 5 】



【 図 1 6 】



【 図 1 7 】

監査報告書

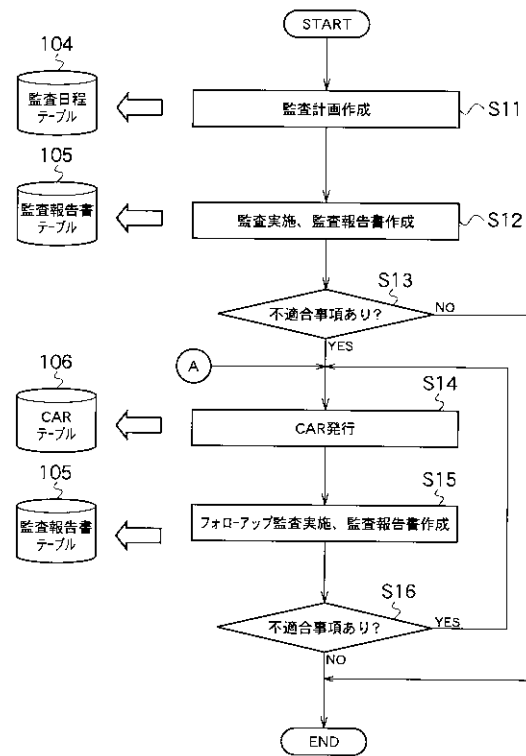
被監査部署/店	監査報告書NO.		
1. 主任監査員	監査日		
2. 監査員	監査区分 <input type="checkbox"/> 定期 <input type="checkbox"/> 緊急 <input type="checkbox"/> フォローアップ		
3. 監査員	監査区分		
監査範囲(文書名)	1.	2.	3.
4.	5.	6.	7.
①オープニング・ミーティング			
被監査者	職制	主要事項:	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
②クロージング・ミーティング			
被監査者	職制	主要事項:	
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
③是正処置要求書(CAR)のNo/監査範囲(文書名/活動)			
1 CAR.No	監査範囲	2 CAR.No	監査範囲
3 CAR.No	監査範囲	4 CAR.No	監査範囲
5 CAR.No	監査範囲	6 CAR.No	監査範囲
7 CAR.No	監査範囲	8 CAR.No	監査範囲
9 CAR.No	監査範囲	10 CAR.No	監査範囲
④一般観察事項/要注意事項			
主任監査員		品質保証代表者	
署名		署名	
年月日		年月日	

【 図 1 8 】

是正処置要求書CAR「内部品質監査」

被監査部署/店	CARNo.
代表者	監査日
職制	監査区分 <input type="checkbox"/> 定期 <input type="checkbox"/> 緊急 <input type="checkbox"/> フォローアップ
該当文書(規格/手順書)	監査員
	活動/No
① 手順内容:	
② 手順の要求に対しての不適合:	
	日付 年 月 日 監査員署名
③ 上記内容を確認します。	
	日付 年 月 日 被監査責任者署名
④ 是正処置の内容:	
是正処置の完了は、 年 月 日迄に完了します。 被監査責任者署名	
⑤ 上記に対しての再発防止処置:	
再発防止処置の完了は、 年 月 日迄に完了します。 被監査責任者署名	
⑥ フォローアップ監査の予定日 月 日	
⑦ フォローアップ監査の実施日 月 日	
⑧ フォローアップ監査の結果 <input type="checkbox"/> 是正完了 <input type="checkbox"/> 再是正	
フォローアップの内容:	
⑨ 是正処置要求書最終日 月 日 監査員署名	

【 図 1 9 】



【 図 2 0 】

監査予定入力

ロック指定 OK

予約年月(期) 年 月 期

支社、支店 九洲支社 久米支店 鹿野支店

作業項目 定期監査

重覧日(日) 重覧の場合のみ入力

重覧日は、作業項目が重覧の場合のみ指定します

完了/クリア

ISO9001 監査システム

日程管理

監査スケジュール

外出スケジュール

日程確定(通知書発行)

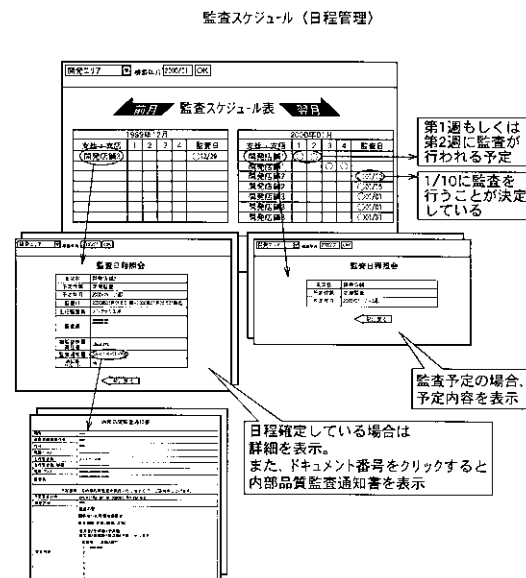
予定入力

主任監査員指定

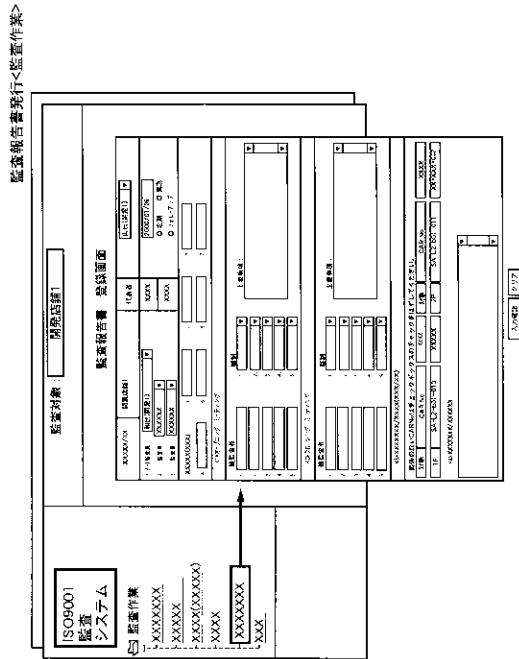
予定削除

メインメニューへ戻る

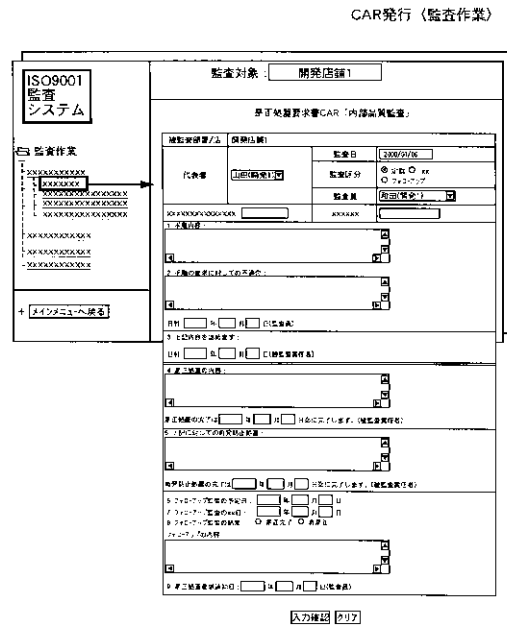
【 図 2 1 】



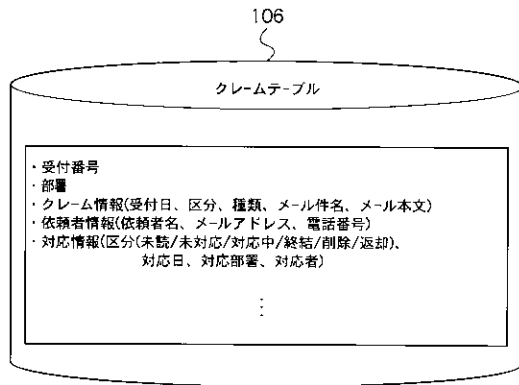
【 図 2 2 】



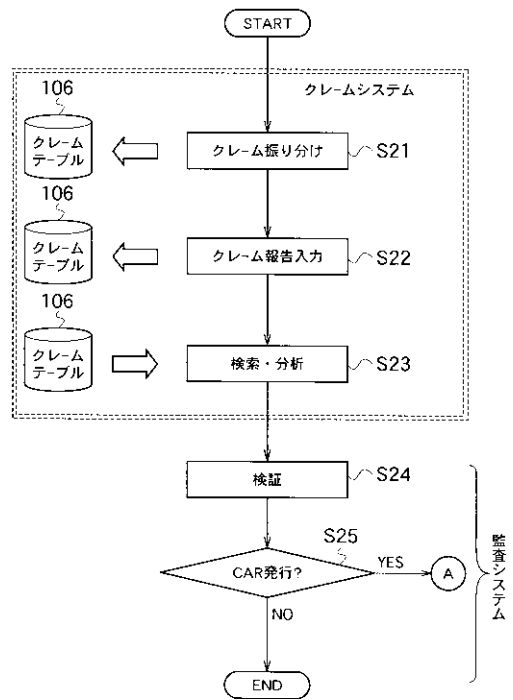
【 図 2 3 】



【 図 2 4 】



【 図 2 5 】



【図 2 6】

クレーム受付	メール
整理番号	<input type="text"/>
店舗	<input type="checkbox"/> 東京支社
クレーム区分	普通のクレーム(★)
クレーム種類	<input type="checkbox"/> クレーム
受付日	2000/12/10
タイトル	再配達について
クレーム内容	いつも利用しているのですが、たまたま外出で受け取れず、再度、時間指定して配達をお願いしたのですが、指定時間を過ぎてても荷物がつかず、その日結局、荷物がとどきませんでした。電話で確認したところ、連絡が行き渡っておらず、次の日になってしまいました。至急必要なものだったので、当日に受け取れず大変迷惑になりました。 東京都 ○○
依頼者氏名	<input type="text"/>
住所	<input type="text"/>
電話番号	<input type="text"/>
メールアドレス	<input type="text"/>
<input type="button" value="送信"/>	

【図 2 7】

クレーム受付	メール(F120110)
店舗	東京店
クレーム区分	悪いクレーム(★★)
クレーム種類	不在時の対応
受付日	2000/12/10
クレーム内容	いつも利用しているのですが、たまたま外出で受け取れず、再度、時間指定して配達をお願いしたのですが、指定時間を過ぎてても荷物がつかず、その日結局、荷物がとどきませんでした。電話で確認したところ、連絡が行き渡っておらず、次の日になってしまいました。至急必要なものだったので、当日に受け取れず大変迷惑になりました。 東京都 ○○
報告区分	<input type="radio"/> 中間報告 <input type="radio"/> 最終報告 報告日: 2000/12/15
今回の問題点と指摘事項	<input type="text"/>
対応内容及び改善案	<input type="text"/>
クレーム原因対象者	<input type="text"/>
報告者	<input type="text"/>
<input type="button" value="更新する"/> <input type="button" value="返却"/>	
依頼者氏名	○○ ××
住所	東京都世田谷区沢2-2-2
電話番号	03-3333-1111
メールアドレス	yamada@ocn.co.jp

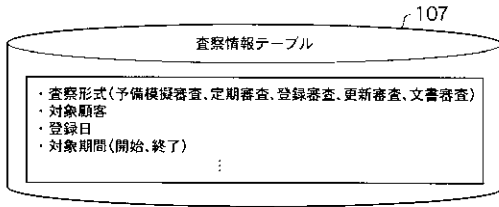
【図 2 8】

クレーム対応 <<クレーム一覧>>			
クレーム種類	発生件数	未対応	中間報告
不在時の対応	2	0	0
未着・遅配当のクレーム	1	1	0
ドライバー対応	0	0	0
破損・荷扱い等のクレーム	3	0	2
運転マナー	1	0	0
その他	0	0	0
電話対応	2	0	1
料金クレーム	0	0	0
業務クレーム	0	0	0
事故処理	1	0	0
料金に関する問い合わせ	1	0	0
その他の依頼・質問	0	0	0
お要めの言葉	1	0	0
商品内容に関する問い合わせ	0	0	0
HP関連・クレーム及び要望	0	0	0
合計	12	1	3

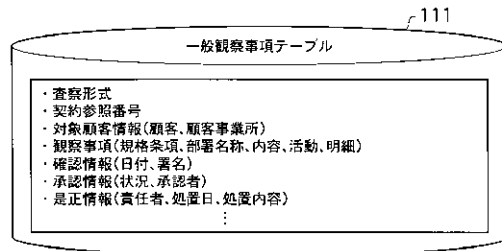
【図 2 9】

クレーム対応 <<クレーム統計表>>												
											地区指定	
											東京地区	
											日付	
											2000/10/01-2000/12/01	
											表示項目	
											クレームのみ	
	不在 時 対応	未着 / 遅配	ドライバー 対応	破損 / 荷扱い	運転 マナー	その他	電話 対応	料金 クレーム	業務 クレーム	事故 処理	料金 に関する 問い合わせ	その他 の依頼・ 質問
合計	2	13	10	12	13	11	12	10	13	14	120	21
東京店	1	1	2	3	2	0	0	0	1	10	1	2
江東店	0	1	1	2	0	1	0	0	1	7	0	0
台東店	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	5	0
所沢店	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	8	3
池袋店	0	2	3	1	1	0	0	0	0	0	8	1
板橋店	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	6	1
練馬店	0	1	2	0	1	1	0	0	0	0	8	0
有明店	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	9	2
赤羽店	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
葛城村山店	1	2	0	1	0	1	0	0	0	1	9	1
三軒店	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	10	2
武蔵野店	3	1	0	2	2	0	1	1	0	0	8	1
野田店	0	1	2	1	0	0	0	1	0	0	2	0
板橋店	0	2	2	3	0	1	0	1	2	0	1	1
東川店	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	10	2
板橋店	1	2	1	2	0	0	0	0	0	0	8	1
練馬店	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
野田店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
板橋店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1
小倉店	1	1	1	0	0	1	2	0	0	0	9	1
三軒店	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
千住店	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0
武蔵野店	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1
練馬店	2	3	1	2	1	0	1	1	0	0	11	1
武蔵野	1	1	1	1	2	3	1	0	0	0	10	3
合計	12	13	10	12	13	11	12	10	13	14	120	21

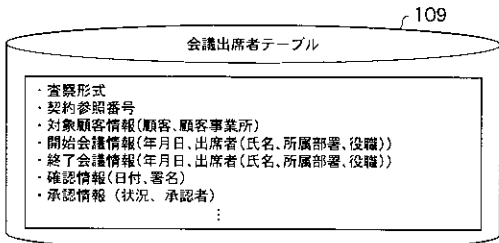
【図 3 0】



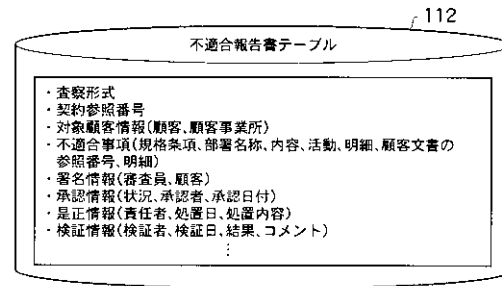
【図 3 3】



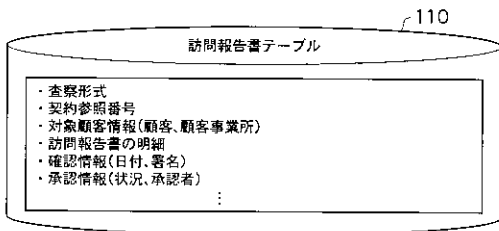
【図 3 1】



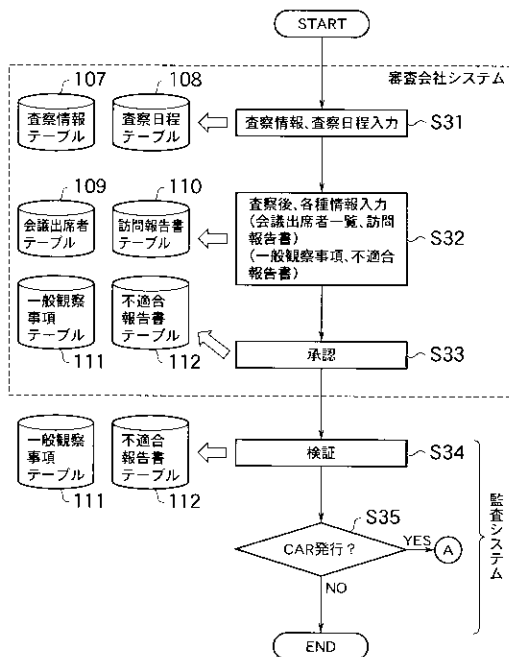
【図 3 4】



【図 3 2】



【図 3 5】



【図 3 6】

査察情報

まずは、査察情報を登録ください。

査察の形式:

対象顧客:

対象期間: 開始 年 月 日
 終了 年 月 日

【図 3 7】

監査予定入力

ブロック指定:

予定年月	<input type="text" value=""/> 年 <input type="text" value=""/> 月 <input type="text" value="1"/> 週
支社・支店	九州支社 久留米店 飯塚店 南福岡店
作業項目	査察
査察日 (dd)	<input type="text" value=""/>

【 図 3 8 】

会議 - 顧客出席者 <入力>

査察の形式	契約参照番号	対象顧客
予備模擬審査	6	〇〇〇〇株式会社
顧客事業所	九州支社	

<開始会議> 2001年09月12日

出席者氏名	所属部署	役職
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般

<終了会議> 2001年09月12日

出席者氏名	所属部署	役職
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般
<input type="text"/>	<input type="text"/>	一般

確認者署名 氏名 日付

登録する

【 図 3 9 】

観察事項の記録 <明細追加>

査察の形式	契約参照番号	対象顧客
予備模擬審査	6	〇〇〇〇株式会社
顧客事業所	九州支社	

規格条項 4.1 一般要求事項

部署名称

内容

活動

コメント(全角300文字以内でご入力下さい。)

追加する

【 図 4 0 】

訪問報告書

査察の形式	契約参照番号	対象顧客
予備模擬審査	6	〇〇〇〇株式会社
顧客事業所	九州支社	

コメント

確認者署名 氏名 日付

登録する

【 図 4 1 】

不適合報告 <入力>

査察の形式	契約参照番号	対象顧客
予備模擬審査	6	〇〇〇〇株式会社
顧客事業所	大阪店	
規格条項	4.1 一般要求事項	
部署名称	<input type="text"/>	
内容	<input type="text"/>	
活動	<input type="text"/>	
顧客文書の参照番号	顧客文書の参照番号設定	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

日付 2001年09月12日

不適合事項の明細(全角500文字以内でご入力下さい。)

顧客文書の参照番号設定 - Microsoft Internet Explorer

顧客文書参照番号設定画面

ドキュメント: 転送サービス

OK

- 品質マニュアル
- 見直し会議手順書
- 業務管理(本社)手順書
- 業務管理(支社)手順書
- 設計管理手順書
- 品質企画管理開発管理手順書
- 品質管理手順書
- 輸送品質管理手順書
- 路線管理手順書
- 支社運輸管理手順書

顧客文書参照番号1 ->

顧客文書参照番号2 ->

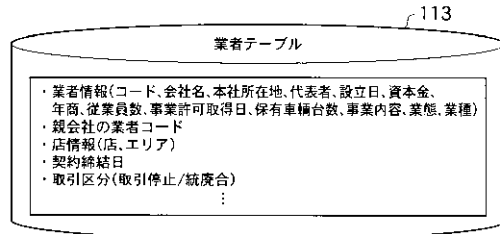
顧客文書参照番号3 ->

顧客文書参照番号 リセット ->

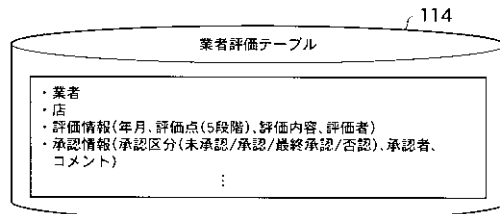
…ウィンドウを閉じる…

【 図 4 2 】

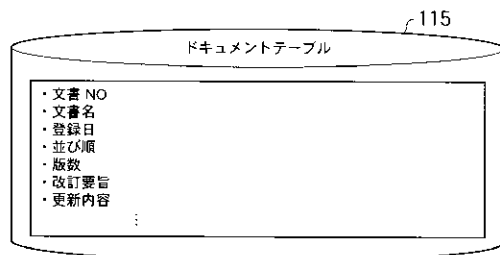
【 図 4 3 】



【 図 4 4 】



【 図 4 5 】



【 図 4 6 】

フロントページの続き

(74)代理人 100101247

弁理士 高橋 俊一

(74)代理人 100098327

弁理士 高松 俊雄

(72)発明者 熊川 孝康

京都府京都市南区上烏羽角田町 6 8 番地 佐川急便株式会社内