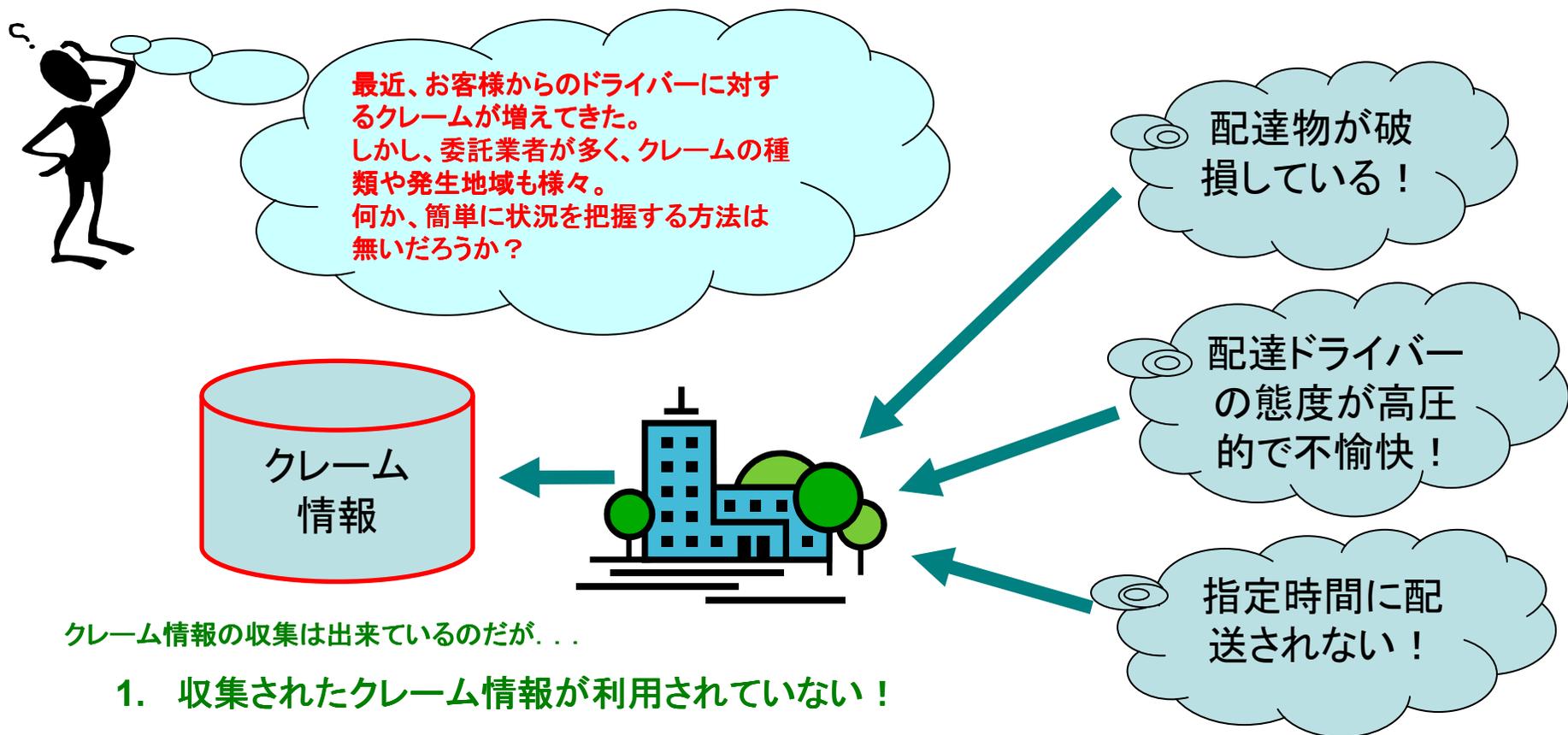




# 宅配業者 履行・クレーム管理システム



## ■ 宅配業者履行・クレーム管理システム



クレーム情報の収集は出来ているのだが...

1. 収集されたクレーム情報が利用されていない！
2. クレーム情報がカテゴライズされておらず、利用方法が解らない！

このシステムは、クレーム情報に地点(場所)と対象(委託業者)を結び付けて視覚的にクレームの状況を把握し、クレーム対策を講じる為の支援システムです。クレームデータや時間帯履行データを元に、「いつ」「どこで」「どのような」問題点が発生していたのかを視覚的に把握できます。

# ■ 宅配業者履行・クレーム管理システム

## 配送会社拠点

今日の時間帯指定の配送は、全て順調に行われているだろうか？

最近、担当地区のユーザからクレームが多い。一番クレームの多い宅配業者はだれだろう？

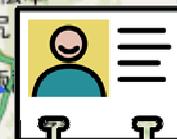
クレームはどの地域で多く発生しているのか？  
分布を確認して対策を練りたい。



地区毎の時間帯履行率を確認

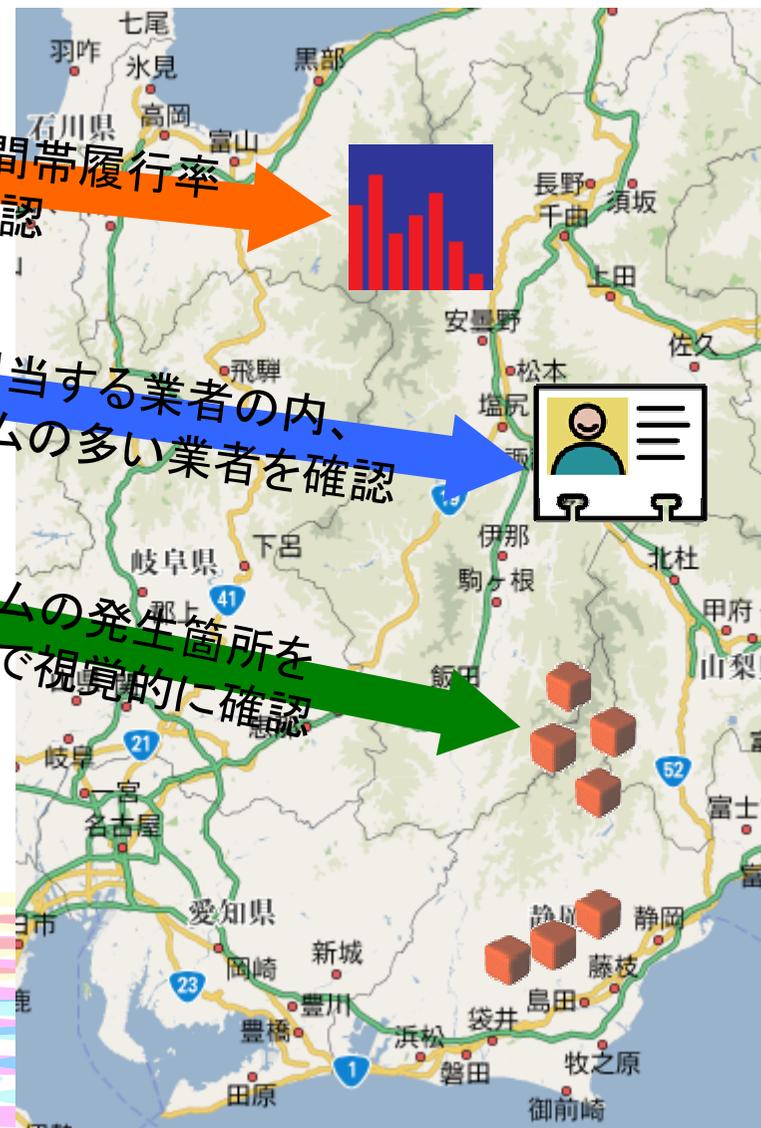


地区を担当する業者の内、最もクレームの多い業者を確認



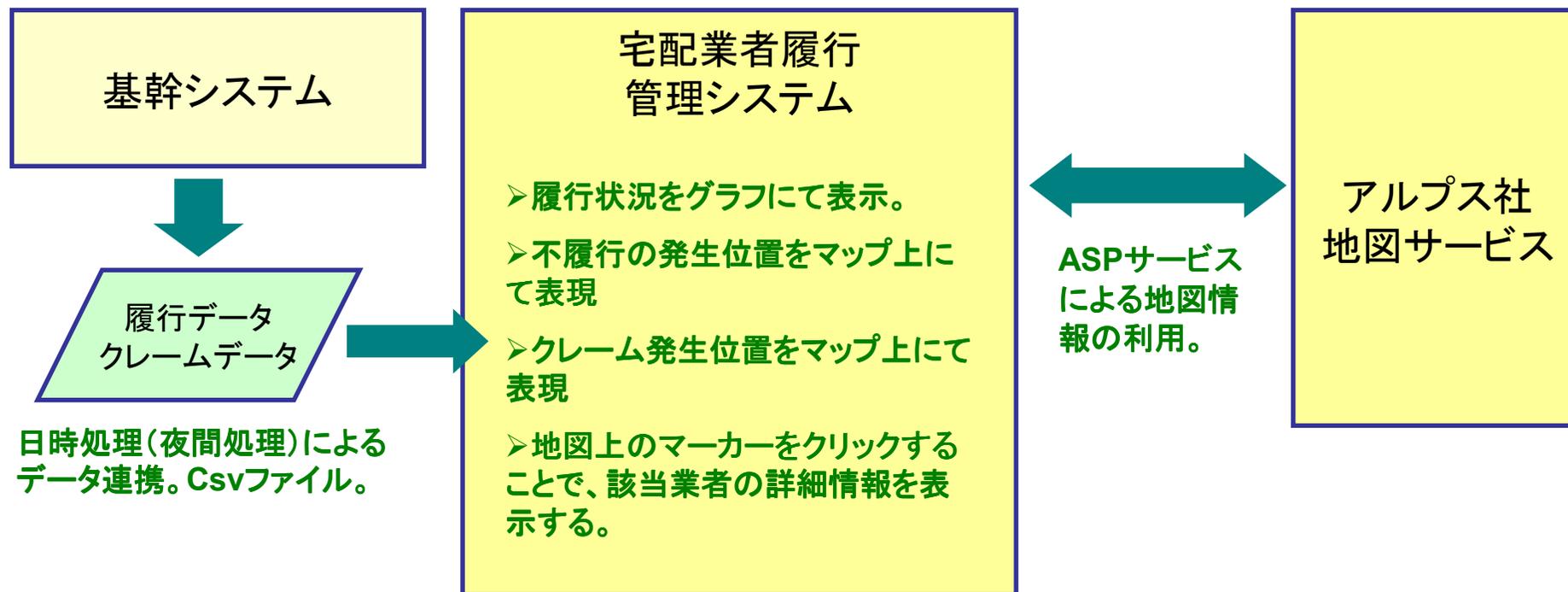
クレームの発生箇所を地図上で視覚的に確認

- ✓ 担当地区にて、正しく配送が行われているか？
- ✓ クレーム件数による宅配業者の質を確認
- ✓ クレーム件数の多い地域は要注意地域として対策を。



## ■ 宅配業者履行・クレーム管理システム

### ● システム関連図



### 【機能拡張(案)】

1. クレーム発生数に閾値を設け、閾値を超えた業者・営業店に対する注意喚起をe-mailや自動FAXにて行う。
2. 経営会議・対策会議向けに、クレームの統計情報をドキュメント(印刷物)として作成。

## ■ 宅配業者履行・クレーム管理システム

### ● システムの特徴

1. 既存システムにて蓄積されたクレーム情報の再利用が可能。※1
2. クレームという事象を視覚的に判断することができる事による、適切な対応策を講じる事が可能。
3. 小売や訪問営業など、他の業種にも適用可能。
4. 地図(GISエンジン)は、必要機能(地図上へのマーク設定、設定したマークのマウスクリックなど)を満たしていれば、ベンダー不問。※2
5. Apache HTTP Server、PHP/Smarty 等のオープンソースソフトウェアを用いている為、多くの環境に実装可能。※3

※1 既存システムとの連携には、既存システムに合わせた独自の連携機能の実装が必要です。システム設計時に、都度ご相談させていただきます。

※2 GISエンジンベンダーごとに、提供されている機能は様々です。特にご要望が無い場合、アルプス社の地図情報を利用します。地図情報の利用には、システム開発費以外に別途費用が必要です。

※3 WindowsやUNIX系OS、Linux系OSの多くのディストリビューションに対応出来ます。システム設計時に、都度ご相談させていただきます。

## ■ 宅配業者履行・クレーム管理システム

### ● システム機能一覧

No.	機能名称	機能概要
1	ログイン／ログアウト	当システムへのログイン／ログアウトを行います。登録されているユーザ毎に権限が設定され、アクセス出来る機能を制限できます。
2	履行率一覧	地区や店舗毎の時間帯指定配達の履行率やクレーム件数を一覧表示します。
3	履行率マップ	クレーム発生地点(顧客)や時間帯指定配達の不履行、不在再配達などの履行地点(顧客)の位置をマップ上で表示します。
4	履行率推移	時間帯指定配達不履行、不在再配達、クレーム発生件数の推移をグラフ表現します。
5	履行率分布	時間帯不履行件数の分布をグラフ表現します。
6	分類別一覧	時間帯不履行、クレームなど、分類別に発生データを一覧表示します。
7	データ検索	地区や分類、期間などを指定して、発生データの検索を行います。
8	データ修正	メールデータや時間帯履行データの修正を行います。但し、連携元システムのデータは修正できません。
9	マスタ設定	各種マスタ情報の設定を行います。