

ISO9001 に役立つ分析

- Cuber、ADBS で ISO9001 に役に立つ SFA、CRM の分析と統合 -

【アクションにつながるように整理されてはじめて分析といえる】

顧客周りの情報測定と分析が、ISO9000 の 2000 年版になって要求項目に盛り込まれたため、営業情報などのシステム化と、分析を利用する必要性が高まりました。

例として ISO9001 では「評価、分析により改善の機会を特定する」(8.4 データ分析:有効性の継続的な改善の可能性を評価するために適切なデータを明確にし、それらのデータを収集し、分析すること)などがそれにあたり、いずれも顧客や利害関係者の声を聞くことにより、評価し、満足度向上をめざすことが目的となっています。

またマネジメントレビューの重要性が高まり、経営トップにとっての経営意思決定のスピードアップの必要性とあわせて、情報整理とわかりやすさ、方向性全社展開のためのシステム化が課題になってきました。バランススコアカードの登場も、そんな時代背景を反映していると考えられます。

分析を定常的に行うためやシステム化の難易度別に、有用な分析とシステム化をリストアップしてみました。< >の中の番号は ISO9001 の関連要求項目です。

参考のため、市販ノーツ系 SFA、CRM などの機能についてもまとめています。

【ライトコース：主に財務(基幹系)情報の分析】

在庫推移<8.2.3>
アンケート分類
売上予実推移
返品率<8.2.1>
不良率<8.2.3>
リピートオーダー率<8.2.1>
工程能力指数<8.2.3>
その他総務人事系申請集計

【ミドルコース：主に顧客周り(SFA、CRM)情報の分析】

シェア、競合分析<8.2.1><5.6.2><ISO9004>
購買原因、失注要因<8.2.1><5.6.2>
セールス見込案件予測
設備、サービスの故障による待ち時間分析<8.2.3>
ワークフロー、日報から時間分析<8.2.3>
プロジェクト進捗度管理<8.2.3>
クレーム分析<8.2.1><8.5.1>
要求の明確化不足による損失件数推移<8.2.3>
設計起因のクレーム発生率<8.2.3>
設計改善件数推移<8.2.3>
同じ原因のクレーム集計<8.5.1>
クレーム種類別推移<8.5.1>
改善数推移<8.2.3><8.5.1>
CS,CE 推移<8.2.1>

改善進捗度<8.2.3>

改善目標達成度と満足度の相関<8.5.1>

【トリプル A コース： 組織経営のためのナレッジマネジメントシステム化】

分析の ISO への利用と定常化(モニタリング)

内部監査、是正、予防処置管理システム化<5.6.2><<8.5.2><8.5.3>

マネジメントレビュープラットフォームシステム化<5.6.2><5.6.3>

方針展開と分析フィードバックのための内部コミュニケーションシステム化<5.5.3><5.6.3>

目標管理、方針管理、ISO などの統合

上記分析をバランススコアカードにリンクし、成功例共有のナレッジマネジメントとともに統合

KPI 間の相関分析システム化<8.5.1>

【グラフ化したい市販 SFA、CRM、プロジェクト管理、総務系管理 DB が持っている機能】

日報入力、閲覧

商談履歴・客先対応活動報告・訪問偏差管理

案件先行管理・セールスステップと見込み案件管理・受注見込・受注予測

案件受失注要因分析・競合情報分析

予実績管理

クレーム管理

顧客情報管理

テーマ別関係者管理

成功例共有

市場情報

顧客要求

進捗・工程チェック

目標管理シート・課題管理・レビュー管理

テスト管理・障害管理

購買情報・力量管理

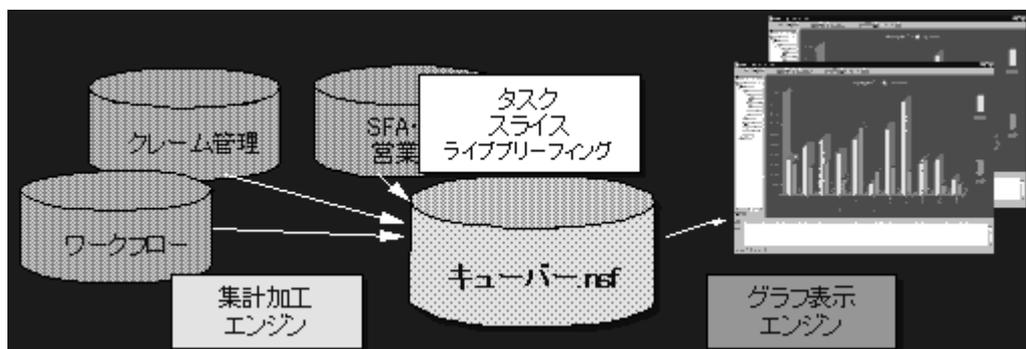
内部品質監査

稟議・物品購入・出張・交通費・仮払い申請

人事管理

【グラフ化はノーツと Cuber ならすぐにスタート！】

Cuber は社内に散在するノーツDBのノーツビューを直接読み込んで、集計加工するエンジンと、そ



れを表やグラフとして表示するエンジンをもっています。ISO 文書管理に強いノーツとの連携もスムーズです。ノーツで無理なく入力、Cuber で整理共有。