



OVERCOMING THE UNSATISFACTION OF MAINTENANCE SERVICES

**Accelerating the patched up process of Tollroad surfaces, to 200 %
(from 48 hours to Become 24 hours maximum), within 4.5 months**

Profile of QCC

Name : QCC INATEK	Leader : AJ Dwi Winarsa
Company : PT Jasa Marga – Purbaleunyi Branch, Bandung – West Java, Indonesia	Member : Hartono Ali Sutopo (Secretary) Totok Hardiyanto Wawan Kurniawan
Department : Maintenance	
Established : June 2009	
Number of Project : 1 (First)	Range of Age : 30 – 40 years
Period of Activities : July – December 2009	
Held the meeting : 4 times per-month (after or in working hours)	

ABSTRACT

The project stemmed from the customer satisfaction survey, which has delivered several complaints due to customer unsatisfaction of maintenance services. According to this matter, QCC determined the Theme is : ***“Overcoming the unsatisfaction of maintenance services”***

Then, from data collecting and analyzing, we knew that the patching process was the priority problem, due to bring about long queuing up for pass cars. So, QCC determined the title of project is : ***“Accelerating the process of patched up the Tollroad surfaces, to 200 %, within 4.5 months.”***

By using Relation diagram to dig up the root causes and using Scatter diagram to test the correlation of each root cause, we found out that dominant factors are: (1) The Inspection report delayed, (2) There were no specific tools to handle the narrow hole, (3) Waiting time for hotmix delivery till attained the minimum order.

In the improvement plan, we created some innovations, such as: (1) The READY MOULDED ASPHALT to accelerate and simplify the patching process. (2) .A hood of car to prevent the work activities from rain. (3) Modified sprinkler become a glue sprayer tool.

Evaluation of result showed that we able to complete the patching process in 10 hours. It meant our achievement was 440 % (240 % higher than target). In order to make sure that the result would be achieved constantly, we established the new SOP, dealt with the standard of making and using of “ready moulded asphalt”, including inventory system as well, also the standard of using and maintenance of new tools.

We could detect that the advantage of improvement is reducing vehicles queuing up, it means the obstacles of traffic as the impact of the patching process decreased significantly.

ICQCC 2011-Yokohama

メンテナンス・サービスに対する不満の解消

Accelerating the patched up process of Tollroad surfaces, to 200 %
(from 48 hours to Become 24 hours maximum), within 4.5 months

QCC INATEK

Leader : AJDwi Winarsa

Member : Hartono, Ali Sutopo (Secretary),

Totok Hardiyanto, Wawan Kurniawan

Maintenance

PT Jasa Marga - Purbaleunyi Branch

Indonesia

発表要旨

本プロジェクトは顧客満足調査に端を発したものであるが、調査ではメンテナンスサービスに不満を訴える意見がいくつかあった。このことから、QCC は、テーマを「**メンテナンス・サービスに対する不満の解消**」とすることに決めた。

それから、データを収集し分析した結果、通過車両の長い列を招くことから補修プロセスが最優先すべき問題であるということがわかった。このため QCC はプロジェクトの名称を「**4~5 ヶ月以内に有料道路の路面の補修を 200%まで迅速化すること**」に決定した。

根本原因を洗い出すために相関図を用い各根本原因の相関関係を検証するために散布図を用いることで、私たちは主因が、(1) 検査報告の遅れ、(2) 狭い穴に対応する特定のツールがない、(3) 最低限の発注量を満たすまでの加熱混合の納入の待ち時間、であることがわかった。

改善計画では、私たちは次のような新しいアイデアを考え出した。(1) 補修プロセスを迅速化し簡素化するための成形済みアスファルト、(2) 雨天対応用の車のフード、(3) 改良スプリンクラーを接着剤噴霧器ツールに利用。

成果の評価により、10 時間で補修プロセスを完了することができることがわかった。このことは、達成率が 440% (目標より 240%高い) であることを意味した。この成果を常時達成できることを確認するため、私たちは新しい SOP を策定し、在庫体制を含む「成形済みアスファルト」の製造と使用に関する基準に取り組んだ。さらに新しいツールの使用とメンテナンスに関する基準も策定した。

私たちは、改善の利点として車両の待ち時間が短くなっていることに気付いた。このことは補修プロセスの影響による交通の障害が大幅に減少したことを意味している。