

Decreasing service call of a computer are not accessible in 7-Eleven stores

Pos(s).exe Team from Retailink (Thailand) Compay Limited.

Mr. Chalempol Nualplab, Mr. Wittaya Fasai ,Mr. Kreingsak Thaibut

Mr. Worawut Prasert , Mr. Kritsada Lilitaporn

Retailink(Thailand) is an affiliate of CP All company Limited. There are 1027employees, and received Thailand Quality Class Award in 2010. Our business is to provide all equipments and after sale service for re tail business, food and beverage business and other related business. Our service network is covering all areas, nationwide working 7 days a week, twenty-four hours a day everyday.

Problem Identification : we found that there are KPIs regarding to only decrease number of service call to repair equipment which does not meet the target. The problem of high number of service calls will impact all stakeholders. Our team has chosen the problem of high number of service calls to be a topic of this activity. We found that a sign of unable to boot in 7-eleven stores.

Setting Target : . There are one hundred ninety-three calls, It average sixteen point O-eight calls/month.

Root Cause Analysis : we analyzed the root cause of the problem by using "Why Why Analysis". We assumed that the main cause of the problem. We found 4 real cause : 1. Computer line keep in order. 2. Technician is lack of discretion, hurry service. 3. Technician is lacking of training. And 4. Technicians did not instruct customer of how to operate the machine after fixing completed.

After that, we proved the causes of problem by applying "Management by Fact" or "The Three Gs Theory" (Genba, Genjitsu, Genbutsu). And set up service standard, then experimented by following working the follow:

1. All technician to keep electric line in plastic tubelar for all branches after incompletiely. We found that technicians have already completed
2. Each single service call, technician must ask customer at store of symptoms and must prepare corrective maintenance tools correctly and completely before going out.
3. technicians have to perform follow the working standard step by step and prepare the preventive maintenance tools previously. For PM every time ,should check the fan to ventilate which have to clean in order to computer can ventilate very well and can save machine life extensively.
4. Preparing On the Job Training guidelines for preventive maintenance and corrective maintenance, Here is or On the job training Matrix of the POS.
5. one is to provide the technical problem solving manual for customer.
6. Technician must advise to customer every times when set up,SWOP or having the service call.

Direct impacts : Our team to decrease service calls of Computer problem at 69% or from 16.08 call/month to 5 calls/month. Actual result is 3.5 call/month or 78.23%. By our solutions, we decreased them down to 3.5 calls/month. Over the target up to 9.23%

Indirect impacts : Decreasing the loses of service call which repair Computer in 7-eleven stores.

1. Customer have selling opportunity.
2. To Expenses increased, profit declined
3. To minimize transportation cost.
4. Decreasing energy usage and decreasing the earth temperature

Standardization : Team set up three service standards.

1. preventive maintenance and corrective maintenance for POS machine.
2. preventive maintenance from the at you seen from the data.
3. Create a manual called service code RTL and called service book number March 2008.

ICQCC 2011-Yokohama

セブンイレブン店舗におけるコンピューター問題に関するサービスコール数の低減

Pos(s).exe Team

Mr. Chalempol Nualplab, Mr. Wittaya Fasai, Mr. Kreingsak Thaibut

Mr. Worawut Prasert, Mr. Kritsada Lilitaporn

Retailink (Thailand) Compay Limited.

THAILAND

発表要旨

Retailink (タイ) は、CP All company Limited の関連会社である。従業員数は 1027 名で 2010 年に「Thailand Quality Class Award」を受賞している。私たちの事業は小売業、食品・飲料事業、その他の関連事業に対してあらゆる用品とアフターサービスを提供することである。私たちのサービス・ネットワークは、全国各地を対象に年中無休 24 時間体制で対応している。

問題の特定： 顧客の要求に満たない用品の修理を依頼するサービスコールの数を減らすべきことを示す KPI (重要業績評価指標) があることがわかった。サービスコールの数が多という問題は、すべての利害関係者に影響を与えるものである。私たちのチームは、このサービスコールの数が多という問題をこの活動のテーマとして選定した。私たちはセブン・イレブンの店舗で無視できない兆候を見つけた。

目標設定： 193 件の電話があった。平均して 1 ヶ月あたり 16.08 件の電話があった。

根本原因の分析： 私たちは「なぜなぜ分析」を用いて問題の根本原因を分析した。問題の主要な原因を推定した。私たちは 4 つの本当の原因を見つけた。1. コンピュータのラインは適切に作動、2. 技術者は思慮に欠け急ぎのサービスに対応できていない、3. 技術者は訓練が足りない、そして、4. 技術者は、取り付け後の機械の操作方法を顧客に教えていなかった。

その後、私たちは「事実に基づく管理」または「3G主義」(「ゲンバ」、「現実」、「現物」) を適用することで問題の原因を裏づけた。そしてサービス標準を設定し次の作業手順を踏んで試行的に取り組んだ。

1. 不完全であった場合、技術者全員がすべての分岐線について電気ケーブルをプラスチックのチューブに入れて保管する。私たちは技術者がすでに完了したことを確認した。
2. 個々のサービスコールについて、技術者は店舗の顧客に状況を尋ね、出かける前に改良保全のツールを正確に完全に作成しなければならない。
3. 技術者は、作業標準を段階的に踏んで実行しなければならない。そして事前に予防保全ツールを作成しなければならない。毎日午後、コンピュータが適切に換気を行い機械を長く使用できるように、ファンが清浄な空気を通して確認すること。
4. 予防保全と改良保全のための実地訓練のガイドラインまたは POS の実地訓練マトリックスを作成すること。
5. 技術的問題を解決するためのマニュアルを顧客に提供すること。
6. 技術者は、設定、SWOPあるいはサービスコールを受けた際必ず顧客に助言しなければならない。

直接的な影響： 私たちはコンピューターの問題に関するサービスコールの数を 69%、具体的には、1 ヶ月 16.08 件から 5 件に減らすことを目標とした。実際の結果は、1 ヶ月 3.5 件まで、すなわち 78.23% 減少した。私たちの解決策で、1 ヶ月 3.5 件まで減らすことができた。これは目標を 9.23% 上回るものである。

間接的な影響： セブン・イレブンの店舗におけるコンピューターの問題を依頼するサービスコールの数の減少。

1. 顧客には販売機会 (売場) を有している
2. 費用の増加と収益の低下
3. 運送費を最低限に抑えること
4. エネルギー消費の低減と温度の低下

標準化： チームは、3 つのサービス標準を設定した。

1. POS の機器を対象にした予防保全と改良保全
2. データで見る予防保全
3. サービスコード RTL・サービスブック番号 2008 年 3 月という名称のマニュアルの作成