

システム管理部の報告

報告 令和 3年 3月 29日

報告内容

1. 内部監査の結果：2020年度の部門内部監査は、監査実施期間および監査報告日の遵守を念頭に取り組んでもらった。その結果、各監査員は被監査部門とスケジュール調整を行い、監査報告まで概ね達成出来たと思われる。ただ、形骸化した内部監査にも受け止められるため、今後の課題としては、監査項目の見直しと監査員の監査レベルの向上が望まれる点である。
2. 顧客からのフィードバック（顧客満足度、クレーム、苦情など）：
 

2020年度（2020. 4. 1～2021. 3. 31）の苦情・クレーム情報に関しては、一般車からの情報が2件上がっている。自車の運転操作や交通規則の遵守が不十分ではないかと。自車は大型車両が多いので、このような情報には真摯に対応して、乗務員教育を再度徹底すると同時に、安全第一と高品質な輸送サービスを目指し、信頼・信用出来る企業を目指す。社内好事例の案件は、5件が上がっている。現場での緊急案件に対する応援、たまたまその場に居合せた交通事故時の応急救護と、このような事例は今後も各部門・社員間で浸透していくことが望ましい。
3. 年度目標達成度：事故発生件数に関しては、前年度より増加した月もある。事故の傾向と対策を再度確認し、各部門・各自が安全を最重視した取り組みが必要だろう。また、重大災害も発生したので、基本の遵守と顧客満足の向上を意識しなければならない。さらに、前年度から今年度に掛けては、労災事故が発生しており、緊急会議に於ける対策検討の遵守が必須と思われる。健康管理面に於いて、自己管理および外部からの感染予防に努める必要があると思われる。
4. 是正処置の状況：基本的な項目がまだ守られていない部署もある。今後の指導方法の検討が必要。
5. システムの変更：マニュアルに関しては、次年度は改定を実施予定とする。
6. システム改善のための提案：各部門マニュアルの変更はないが、全体ベースの箇所と法令・外部規定との照らし合わせが必要と思われる。

経営者のレビュー

実施 令和 3年 3月 31日

報告の評価

- 1) 内部監査については、形骸化しないように改善は図るべきである。部門員（乗務員含む）への内部監査に対しては今年度既存の方式を見直したが、今後も監査項目、評価制度には重点を置いて行きたい。
- 2) 報告が来る案件は、貴重な情報である。一番重要視しなければならない点は、隠れている苦情・クレームへの対処である。未対応による顧客からの信頼低下、双方の意識の乖離が一番怖い。その点を管理者は、部門員・乗務員レベルまで指導をしなければならない。
- 3) 部門目標を設定する際には、会社の方針を部門員レベルまで浸透させ、現状との問題をぜひ見つける努力が必要である。今年度は、新型コロナウイルスによる影響及び、感染拡大防止策を意識した行動で、例年とは異なる状況ではあった。受注業務は大切に、顧客満足以に努めること。また、重大事故が発生した原因と対策を会議等で検討し、再発防止に努めること。
- 4) 意識が低い部署に関しては、他部署との連携、管理者の意識改革が必要だと思われる。
- 5) 修正・見直しは早急に進めて欲しい。
- 6) 社会の動きも早い点があり、法令事項・社外規定類の把握は、常に努めて欲しい。

改善・指示事項：監査是正は早急な対応をし、次年度に向けた年度目標達成計画と管理者の指導力向上を望む。