

1. はじめに

現在、新聞配達業務は品質管理という大きな問題を抱えています。日々の配達業務において配達物が私達の元に届かない「不着」が多発していることも、その大きな要因のひとつです。このことから、国際規格ISO9000（品質保証）の認証・取得を目指す傾向にある今、新聞配達における配達品質の重要性は更に増してくると予想されます。

そこで今回は、配達業務を管理・支援し、配達品質を向上させ、加えて新聞配達の新しい形を提案することで、街と新聞配達との結びつきを一層強めることを目的としたシステム「必着仕事人」を開発しました。

2. システムの特長

2.1 有用性

- 配達品質の向上
- 配達員の業務における負担の軽減
- 代配・エキスパートシステムでの利用
- 総合的な顧客管理システムとしての利用
- 顧客要求への動的対応

2.2 獨創性

- 新聞配達へのIT導入による品質管理の実現
- オフラインの長所を活かしたシステム設計
- 管理側への情報のフィードバックによる新たなサービスの展開

3. システムの概要

本システムは主に、配達支援システム、配達管理システムから成り立っています。管理システムは、配達全般で必要となるデータの管理を行い、支援システム（PDA）への配達データの受け渡しを行います。また、支援システムからのフィードバックも行います。図1は本システムでのデータの流れを表したものです。

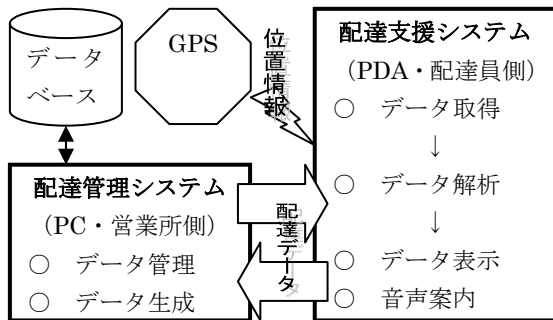


図1：システム関係図

3.1 配達支援システム

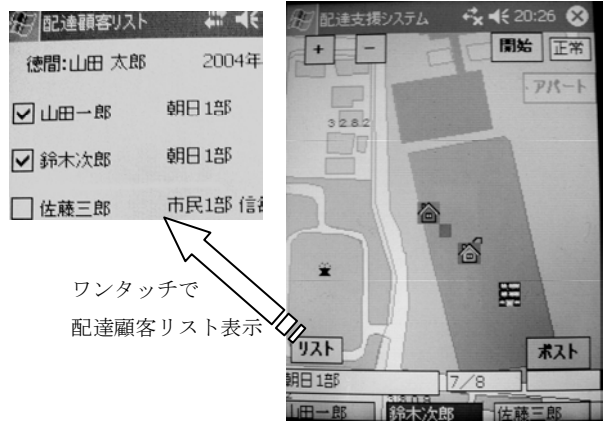


図2：配達支援システム（PDA）画面

配達業務中、PDAには図2のように、GPSとの連動による最適な地図と配達場所、残り戸数が表示されます。配達場所に近づくと、次の配達情報が音声案内され、通過すると自動で配達済みチェックが行え、配達情報の確認も簡単に行えます。更には、管理システム側への情報のフィードバックが可能です。

3.2 配達管理システム



図3：配達管理システム（PC）画面

配達管理システムは、顧客情報、配達員情報、配達物情報、区域情報、地図情報など、新聞配達に必要な情報を管理することができます。これらの管理情報をもとに適切な配達データを作成し、配達支援システムに送ります。フィードバックされた情報も管理します。

4. 「必着仕事人」が提唱する新たなコミュニティ

本システムの開発により、配達品質の向上だけに留まらず、PDA(配達支援システム)から管理システムへのデータのフィードバックを通して、地域に密着した新たなサービス提供が可能となりました。今回は、配達中に収集した新聞受けの状態を営業所に渡し、顧客の暮らしぶりをいち早く察知する機能を実装しました。

「必着仕事人」はこのように、人に情報を届けるだけでなく、街に安心も届けてくれます。そして、新たなコミュニティの形成に貢献することでしょう。