

タクシー会社のための苦情処理業務システム開発プロジェクト 企画書

2022/12/02 現在

プロジェクト演習 B・C B05

1. プロジェクト概要

1-1. プロジェクトタイトル

「タクシー会社のための苦情処理業務システム開発プロジェクト」

1-2. プロジェクト期間

2022年8月1日～2022年12月10日（準備期間含む）

1-3. 作業スケジュール（10/4以降）

	10				11				12	
	4~10	11~17	18~24	25~31	1~7	8~14	15~28	29~30	1~5	6~9
技術の習得	■									
UI設計	■									
処理設計	■									
システム実装				■						
UIデザイン実装				■						
試運転 / デモ撮影					■					
発表スライド作成								■		
プレゼン練習								■		

1-4. プロジェクトメンバーと役割

松井 一真 : プロジェクトリーダー兼システムプログラマー
松島 巧次郎 : システムプログラマー
富田 真光 : 発表資料・提出物等書類作成担当兼プログラマー補助
広滝 英司 : 画面デザイン担当
松本 和 : 画面デザイン担当
野田 玄真 : 発表担当兼画面デザイン担当

1-5. クライアント

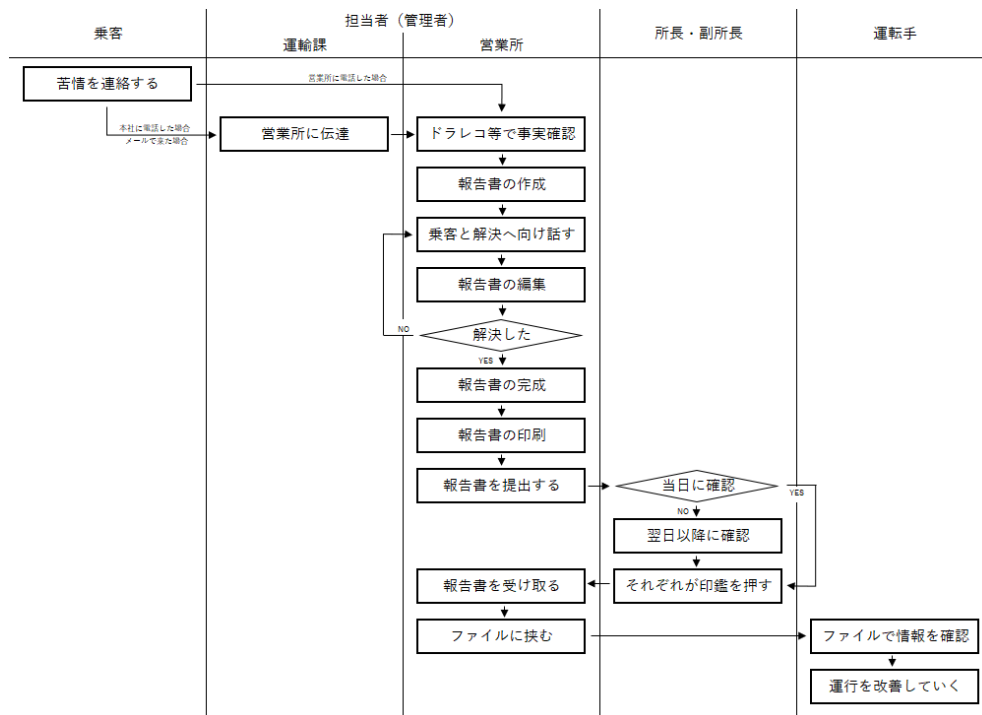
神奈中タクシー株式会社（仮想クライアント）

1-6. 企画背景

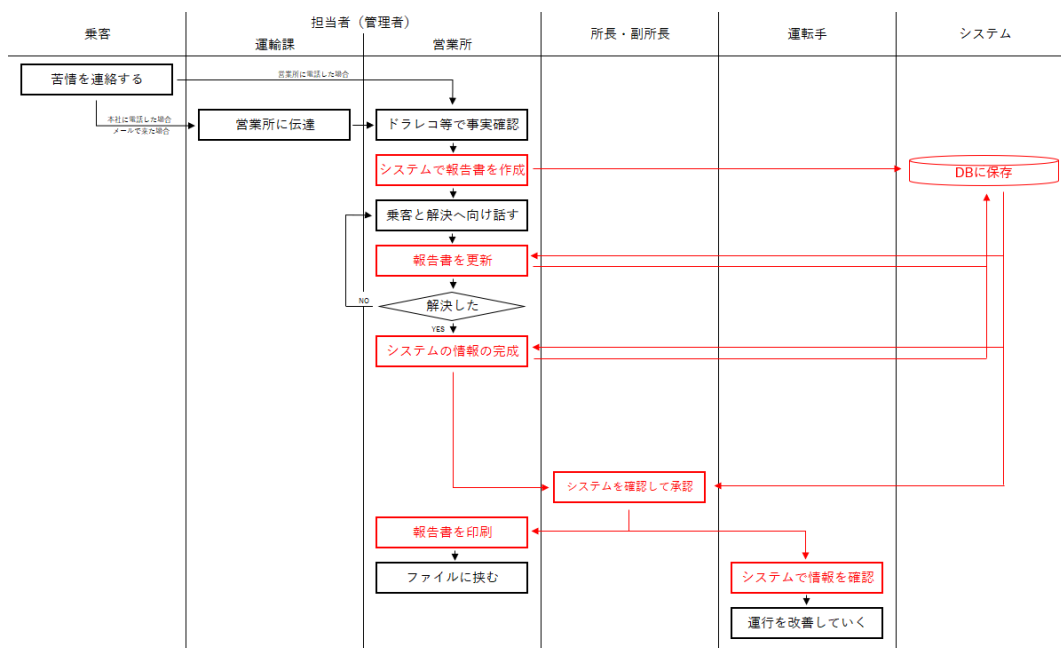
近年、タクシー利用者は減少傾向にあるのに対し、苦情件数は一向に変化していません。そこで、苦情処理の効率を上げ、その余った時間を苦情の減少につなげるための対策に当てるべく、クライアントから依頼を受けました。

1-7. 業務改善前と後の業務フロー図の変化

改善前業務フロー図 (Before)



改善後業務フロー図 (After)



1-8. 目的

- ① 苦情担当者の苦情処理後の業務効率を高める
- ② 過去の苦情内容を簡単に確認することができるようにする

1-9. 関係する対応者

乗客 / 苦情担当者(管理者)(EU) / 所長・副所長 / 運転手

2. システム概要

2-1. 概要

苦情を処理する業務の業務効率を高めるシステム

2-2. 詳細

本来、苦情対応中や苦情処理後に、その苦情の報告書を作成し、その営業所の所長と副所長から印鑑を貰い、各営業所にあるファイルに紙で保管する必要があるそうです。そこでシステムを活用して苦情対応中や苦情処理後にかかる時間を短縮させます。

2-3. 便利になること

- ・報告書の作成等でかかっていた時間を短縮し、他の業務に回せるようになる
- ・システム化することで苦情管理が容易になる

2-4. 目標

- ・テキストマイニングのネガポジ判定の精度を 95%以上にする

2-5. 機能一覧

苦情入力機能	: 苦情対応を入力して保存する機能
苦情管理機能	: 苦情を管理する機能
認証機能	: 各営業所の所長・副所長のハンコ代替機能
テキストマイニング機能	: 単語の頻出やグラフ化をする機能
ログイン機能	: ユーザを識別する機能
ユーザ管理機能	: ユーザを追加・削除する機能
書き出し機能	: Excel で書き出す機能

2-6. 開発環境

パソコン / XAMPP / VScode

2-7. 使用した言語

HTML / CSS / PHP / JavaScript / Python

2-8. 技術要素

テキストマイニング