**航空業向けシックス シグマ プロジェクト憲章**

**テンプレート例**

重要なリマインダー

書面による憲章は、プロジェクト スポンサーに回覧し、署名を受ける必要があります。書面による憲章に、このテンプレートの完成バージョンを添付することで、憲章を短く簡潔にすることができます。

このテンプレートを完成させる前に、必ずプロジェクト チームおよびスポンサーとミーティングを行ってください。このように両者と話し合うことで、必要な情報の多くを得ることができます。

プロジェクトの一般情報

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| プロジェクト名 | プロジェクト マネージャー | プロジェクト スポンサー |
|  航空業向けシックス シグマのプロセス改善 |   |   |
| メール アドレス | 電話 | 組織単位 |
|   | 000-000-0000 |   |
| グリーン ベルト割り当て |   |   | 開始予定日 | 完了予定日 |
|   | 00/00/0000 | 00/00/0000 |
| ブラック ベルト割り当て |   |   | 予想される節約額 | 推定コスト |
|   | $237,750 | $184,900 |

プロジェクト概要

|  |  |
| --- | --- |
| 問題 または課題  | 航空会社のバウチャー プログラム |
| プロジェクトの 目的 | 既存のバウチャー プログラムでは、特典を受けたバウチャーを顧客のチケットに正確に変換できませんでした。その結果、顧客は、誤ったバウチャーを修正するための問い合わせや、一定期間内のバウチャーの引き換えに長時間を費やさなければなりませんでした。37% のケースでは、顧客はカスタマー サービスに問い合わせる必要があり、1 回の通話あたり平均 45 分の待ち時間が発生しました。 |
| ビジネス ケース | 2030 年より、Big Sky Air (ビッグ スカイ航空) は欠航便に対しバウチャー プログラムを採用しています。この国際戦略は、急速な業界破壊の必要性に対する効果的な対応であることが証明されました。2031 年以来、同社は最初のチケット バウチャー システムを置き換えるプログラムを試験的に実施しており、その手続き上の欠陥によって乗客のバウチャーの引き換えが妨げられ、これにより顧客満足度が低下しました。より良い仕組みを実装し、段階的にパイロット プログラムを拡大することにより、重要な収益成長を生み出す場合があります。    |
| 目標/メトリック | Big Sky は、2032 年度末までにバウチャー改訂のパイロット プログラムを拡大する予定です。成功の基準は、顧客のバウチャーの問題に関する問い合わせが 35% 削減されることです。(コール センターのデータ収集に基づいて、この割合を計算します)。バウチャー プログラムに関する顧客の問題の残り 2% においては、平均待ち時間が 15 分未満になることです。 |
| 期待される成果物 |  |

プロジェクト範囲

|  |  |
| --- | --- |
| 範囲内 | 範囲内: Big Sky Air のバウチャー プログラム、プラットフォームの実装プロセス、カスタマー サービス コール センター  |
| 範囲外 | 範囲外: セールス、乗客が発券したバウチャー、および問題のないチケット発行  |

暫定的なスケジュール

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **重要なマイルストーン** | **開始** | **終了** |
| プロジェクト チーム/事前レビュー/範囲の策定 |  |  |
| プロジェクト計画/憲章/キックオフの確定 |  |  |
| 定義フェーズの実施 |  |  |
| 測定フェーズの実施 |  |  |
| 分析フェーズの実施 |  |  |
| 改善フェーズの実施 |  |  |
| 管理フェーズの実施 |  |  |
| プロジェクト サマリー レポートの実施とプロジェクトのクローズアウト |  |  |

リソース

|  |  |
| --- | --- |
| プロジェクト チーム |   |
| サポート リソース |   |
| 特別なニーズ |   |

コスト

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **コスト タイプ** | **ベンダー/労働者名** | **単価** | **数量** | **金額** |
| **労務費** |   | $150.00 | 200 |  $ 30,000.00  |
| **労務費** |   | $200.00 | 100 |  $ 20,000.00  |
| **労務費** |   | $350.00 | 50 |  $ 17,500.00  |
| **労務費** |   | $85,000.00 | 1 |  $ 85,000.00  |
| **労務費** |   | $4,850.00 | 3 |  $ 14,550.00  |
| **消耗品費** |   | $17,850.00 | 1 |  $ 17,850.00  |
|   |   |   | 合計コスト |  $ 184,900.00  |

メリットと顧客

|  |  |
| --- | --- |
| プロセスの所有者 |   |
| 主要関係者 |   |
| 最終顧客 |   |
| 期待されるメリット |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **メリットの種類** | **推定の根拠** | **メリットの推定額** |
| **特定のコスト削減** |   |  $ 25,000.00  |
| **収益の向上** |   |  $ 92,500.00  |
| **生産性の向上 (ソフト)** |   |  $ 17,500.00  |
| **コンプライアンスの改善** |   |  $ 12,000.00  |
| **より良い意思決定** |   |  $ 18,500.00  |
| **メンテナンスの減少** |   |  $ 26,000.00  |
| **その他のコストを回避** |   |  $ 46,250.00  |
|   |   |   | メリットの総額 |  $ 237,750.00  |

リスク、制約、仮定

|  |  |
| --- | --- |
| リスク |   |
| 制約 |   |
| 仮定 |   |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 準備担当者 | 役職 | 日付 |
|   |   |   |

|  |
| --- |
| **– 免責条項 –**Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。かかる情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |