

業務一覧_FL4

M17-FL3-110

利用者向け周知

ID	FL3	FL4	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL4-110-010	利用者向け周知	運行に関わる周知	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の運行状況（遅延・臨時運休・迂回・乗り場変更・再開見込み等）を把握し、影響便・影響区間・影響停留所を整理する。 ・周知基準に沿って運行系情報の周知要否・内容・チャネルを決定し、案内文面を作成する。 ・決定した案内を停留所・車内・営業所・各種周知チャネルに反映し、周知実施状況を記録する。 	運行管理者 営業所担当者 情報周知担当者 運転手 自治体/警察等関係機関	IO_0179_運行状況モニター IO_0180_気象/道路交通情報 IO_0181_ダイヤ/配車計画 IO_0182_運行異常情報（遅延・運休・迂回など） IO_0183_社内周知基準 など	IO_0184_運行関連案内文面（遅延・運休・迂回・乗り場変更・再開見込み等） IO_0185_掲示済み運行系案内 IO_0186_周知実施記録 など	利用者 運行管理者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL4-110-020	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	<ul style="list-style-type: none"> ・認可された運賃・路線・ダイヤおよび各種制度・計画変更内容を整理し、利用者への影響を明確化する。 ・法定表示要件と視認性を踏まえ、運賃表・路線図・時刻表・制度変更案内・法定表示（非常口等）を設計・更新する。 ・停留所・車内・営業所および周知チャネルに表示・告知し、表示・周知・是正履歴を管理する。 	企画部門 ダイヤ作成担当者 営業所担当者 情報周知担当者 2.ダイヤ作成	IO_0187_認可運賃表・路線認可情報・認可ダイヤ IO_0188_制度/計画変更内容 IO_0189_法令に基づく表示基準 IO_0190_現行掲示物・表示状態 IO_0191_社内掲示/周知ルール など IO_1123_停留所・標柱情報（名称、番号、位置など） IO_1124_路線情報（名称、番号、含まれる系統、停留所、走行経路など） IO_1125_系統情報（名称、系統番号、停留所、区間所要時分など） IO_1126_ダイヤの運行期間 IO_1127_運行条件 IO_1136_確定したダイヤ情報	IO_0192_運賃表・路線図・時刻表 IO_0193_制度・計画変更案内 IO_0194_法定表示点検/是正記録 IO_0195_掲示/周知記録 など	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者 運行管理者 車両管理担当者
M17-FL4-110-030	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	<ul style="list-style-type: none"> ・臨時便・イベント便・新サービス・設備更新・キャンペーン等のサービス情報を整理し、通常ダイヤや現行サービスとの違いを明確化する。 ・対象利用者に必要な運行情報・利用条件・特典情報をまとめた案内メッセージを作成する。 ・車内・停留所・営業所および各種周知チャネルに掲示・配信し、実施期間と更新・終了状況を管理する。 	企画部門 情報周知担当者 技術部門担当者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0196_臨時便/イベント便運行計画 IO_0197_サービス/設備更新仕様 IO_0198_キャンペーン企画書 IO_0199_通常ダイヤ・現行サービス情報 IO_0200_ブランド/表現ガイドライン など	IO_0201_臨時便・イベント便案内 IO_0202_新サービス/設備更新案内 IO_0203_キャンペーン案内 IO_0204_掲示/配信期間記録 IO_0205_掲示撤去/掲載停止記録 など	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者

業務一覧_FL5

M17-FL3-110

利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL5-110-010	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知（任意）	<ul style="list-style-type: none"> 遅延発生状況を把握し影響便・影響区間を整理する。 周知基準に沿って遅延案内の要否と内容を決定する。 決定した遅延案内を周知チャンネルに掲示・配信し実施状況を記録する。 	運行管理者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0206_運行状況 IO_0180_気象/道路交通情報 IO_0181_ダイヤ/配車計画 IO_0207_乗務員通報 IO_0208_周知基準 など	IO_0209_遅延発生便一覧 IO_0210_遅延案内文面 IO_0211_掲示済み遅延案内 IO_0212_周知実施記録	利用者 運行管理者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL5-110-020	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知（任意）	<ul style="list-style-type: none"> 臨時運休事象を把握し影響便・影響区間を整理する。 運休理由・期間・代替手段を踏まえ臨時運休案内を作成・承認する。 決定した案内を周知チャンネルに掲示・配信し実施状況を記録する。 	運行管理者 企画部門 営業所担当者 情報周知担当者 自治体/警察等関係機関	IO_0215_運休対象便情報 IO_0181_ダイヤ/配車計画 IO_0216_代替手段情報 など IO_0213_運休第一報 IO_0214_道路規制情報	IO_0217_臨時運休案内文面 IO_0218_掲示済み臨時運休案内 IO_0212_周知実施記録	利用者 運行管理者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL5-110-030	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知（任意）	<ul style="list-style-type: none"> 迂回区間と利用不可停留所/乗り場を抽出する。 迂回経路・代替停留所・臨時乗り場を整理した案内を作成する。 案内を関係停留所・車内・営業所および周知チャンネルに掲示・配信する。 	運行管理者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0221_ダイヤ計画 IO_0219_道路規制・工事情報 IO_0220_路線/停留所情報 IO_0222_迂回対象区間一覧 IO_0223_代替停留所候補 など	IO_0228_再開見込み/代替交通案内文面 IO_0229_掲示済み再開/代替案内 IO_0230_更新/削除記録	利用者 運転手 運行管理者 営業所担当者
M17-FL5-110-040	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知（任意）	<ul style="list-style-type: none"> 復旧見込みと前提条件を整理する。 再開予定および代替交通手段を記載した案内文面を作成する。 案内を周知チャンネルに掲示・配信し、更新・終了時の状況を記録する。 	運行管理者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0179_運行状況モニター IO_0227_車両/乗務員手配状況 IO_0226_道路規制/気象情報 IO_0216_代替手段情報 など	IO_0228_再開見込み/代替交通案内文面 IO_0229_掲示済み再開/代替案内 IO_0230_更新/削除記録	利用者 運行管理者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL5-110-050	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応（任意）	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせを受け付け分類する。 運行管理者・企画部門と事実確認し回答方針を決定する。 回答を実施・記録し、FAQや周知基準へ反映する。 	問い合わせ担当者 運行管理者 企画部門	IO_0231_問い合わせ記録 IO_0234_現行FAQ など IO_0233_運行/制度情報 IO_0232_関連周知内容	IO_0235_回答方針 IO_0236_問い合わせ対応記録 IO_0237_FAQ更新内容	利用者 運行管理者 企画部門
M17-FL5-110-060	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示（法定）	<ul style="list-style-type: none"> 認可内容と現行掲示物との差分を整理する。 法定要件と視認性を踏まえ掲示物レイアウトを作成する。 停留所・車内・営業所等へ掲示し整合性を確認する。 	企画部門 ダイヤ作成担当者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0238_認可運賃表 IO_0239_路線認可情報 IO_0240_認可ダイヤ IO_0241_掲示様式（法令） IO_0242_現行掲示物 など	IO_0192_運賃表・路線図・時刻表 IO_0243_掲示済み情報 IO_0244_掲示更新記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL5-110-070	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	<ul style="list-style-type: none"> 認可内容の変更と利用者影響を整理する。 媒体別案内文・デザインを作成する。 掲示・配信し、旧表示撤去と新表示への切替を記録する。 	企画部門 営業所担当者	IO_0245_認可済み変更内容 IO_0246_変更前後比較表 IO_0249_施行計画 など IO_0248_媒体別フォーマット IO_0247_対象区間/停留所一覧	IO_0250_媒体別案内文・デザイン IO_0251_施行前告知/施行後表示 IO_0252_旧表示撤去記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者

業務一覧_FL5

M17-FL3-110

利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL5-110-080	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	<ul style="list-style-type: none"> ・法定対象の表示（非常口・非常用ドアコック・非常用機器など）について点検計画を作成する。 ・計画に沿って表示点検を実施し不備を抽出する。 ・不備に対して貼替・修正を行い結果を記録する。 	整備管理者 車両管理担当者 整備士	IO_0253_車両台帳 IO_0254_各表示位置一覧 IO_0255_表示点検計画 IO_0256_法定点検周期 IO_0257_現車状態 など	IO_0255_表示点検計画 IO_0258_不備一覧/点検結果 IO_0259_是正済み表示 IO_0260_是正記録	利用者 運行管理者 車両管理担当者
M17-FL5-110-090	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ傾向からFAQテーマを抽出する。 ・関連資料に基づきFAQ原稿を作成する。 ・FAQを公開し、問い合わせ状況に応じて更新する。 	企画部門 営業所担当者 問い合わせ担当者 情報周知担当者	IO_0261_変更内容 IO_0262_問い合わせ記録 IO_0263_現行FAQ IO_0264_関連制度資料 など	IO_0265_FAQテーマ一覧 IO_0266_FAQ原稿 IO_0267_公開済みFAQページ IO_0268_改訂履歴	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL5-110-100	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント便案内（任意）	<ul style="list-style-type: none"> ・臨時便・イベント便の計画と通常ダイヤとの差異を整理する。 ・対象利用者に必要な運行情報をまとめ案内文面を作成する。 ・停留所・車内・営業所・周知チャンネルに掲示・配信し更新履歴を管理する。 	企画部門 情報周知担当者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0269_臨時便/イベント便運行計画 IO_0270_通常ダイヤ IO_0271_イベント情報 IO_0272_案内テンプレート など	IO_0273_臨時便案内 IO_0274_掲示済み臨時便案内 IO_0275_更新履歴	利用者 営業所担当者
M17-FL5-110-110	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内（任意）	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス/設備更新内容と対象系統・利用条件を整理する。 ・利用シーンや利用メリットを含む案内メッセージを作成する。 ・車内・停留所・営業所および周知チャンネルに掲示・配信し更新履歴を管理する。 	企画部門 技術部門担当者 情報周知担当者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0276_更新仕様 IO_0277_対象系統一覧 IO_0278_開始日 IO_0279_利用条件 など	IO_0280_新サービス案内 IO_0281_掲示済み新サービス案内 IO_0275_更新履歴	利用者 営業所担当者
M17-FL5-110-120	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内（任意）	<ul style="list-style-type: none"> ・キャンペーンの条件・制約を整理する。 ・条件に基づき案内文・注意書きを作成する。 ・車内・停留所・営業所および周知チャンネルに掲示・配信し、期間管理と終了処理を記録する。 	企画部門 法務/総務 情報周知担当者 営業所担当者 情報周知担当者	IO_0198_キャンペーン企画書 IO_0282_対象期間・対象路線情報 IO_0283_利用条件・特典内容 IO_0284_注意事項案 など	IO_0203_キャンペーン案内 IO_0204_掲示/配信期間記録 IO_0285_掲示撤去/掲載停止記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者

業務一覧_FL6

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL6-110-010	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知（任意）	遅延事象の収集・影響便抽出	気象情報・道路交通情報・乗務員通報等から遅延発生状況を収集し、影響便・影響区間・影響停留所を抽出する。	運行管理者 運転手 2.ダイヤ作成	IO_0179_運行状況モニター IO_0128_気象情報 IO_0127_道路交通情報 IO_0181_ダイヤ/配車計画 IO_0207_乗務員通報	IO_0209_遅延発生便一覧 IO_0286_影響区間・停留所一覧	運行管理者 営業所担当者
M17-FL6-110-020	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知（任意）	遅延案内文面の作成・確認	抽出した影響便に基づき、周知基準に沿って周知要否を再確認し、遅延分・主な理由・対象区間を整理した遅延案内文面を作成・確認する。	運行管理者	IO_0209_遅延発生便一覧 IO_0287_遅延分 IO_0288_遅延原因 IO_0289_社内周知基準 IO_0290_案内テンプレート	IO_0210_遅延案内文面	運行管理者 営業所担当者
M17-FL6-110-030	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知（任意）	遅延案内の掲示・配信・記録	確定した遅延案内文面について利用者属性・影響範囲を踏まえて周知チャンネルを決定し、停留所掲示等の所定チャンネルに反映するとともに、周知実施日時・対象チャンネルを記録する。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0292_各チャンネルの更新権限情報 IO_0210_遅延案内文面 IO_0342_掲示/配信手順	IO_0211_掲示済み遅延案内 IO_0212_周知実施記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-040	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知（任意）	臨時運休事象の把握・影響区間整理	事故・故障・気象等による臨時運休の発生を、運行管理者・乗務員・営業所・関係機関からの情報により把握し、影響する系統・区間・期間および影響停留所を整理する。	運行管理者 運転手 営業所担当者 自治体/警察等関係機関	IO_0179_運行状況モニター IO_0181_ダイヤ/配車計画 IO_0213_運休第一報 IO_0214_道路規制情報	IO_0293_運休対象便情報 IO_0294_運休区間/期間 IO_0295_影響停留所一覧	運行管理者 営業所担当者
M17-FL6-110-050	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知（任意）	臨時運休案内文面の作成・承認	運休対象便・区間・期間・理由および代替交通の有無を整理し、利用者が取るべき行動を含めた臨時運休案内文面を作成し、必要に応じて責任者の承認を得る。	運行管理者 企画担当者	IO_0296_運休対象便/区間情報 IO_0299_社内承認ルール IO_0297_運休理由 IO_0290_案内テンプレート IO_0298_代替手段の情報	IO_0217_臨時運休案内文面	営業所担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-060	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知（任意）	臨時運休案内の掲示・配信・記録	確定した臨時運休案内文面を、利用者属性・影響範囲に応じて選定した周知チャンネルに反映し、周知実施日時・対象チャンネルを記録する。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0292_各チャンネルの更新権限情報 IO_0217_臨時運休案内文面 IO_0342_掲示/配信手順	IO_0218_掲示済み臨時運休案内 IO_0212_周知実施記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-070	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知（任意）	迂回・乗り場変更条件の確認・影響停留所抽出	工事・交通規制等に関する情報をもとに、迂回が必要な区間と利用不可となる停留所・乗り場を抽出する。	運行管理者 営業所担当者	IO_0219_道路規制・工事情報 IO_0220_路線/停留所情報 IO_0221_ダイヤ計画	IO_0222_迂回対象区間一覧 IO_0300_利用不可停留所/乗り場一覧	運行管理者 営業所担当者
M17-FL6-110-080	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知（任意）	迂回・乗り場変更案内内容の確定	迂回経路・代替停留所・臨時乗り場位置・適用時間帯を整理し、利用者が迷わず行動できるレベルまで案内内容を具体化する。	運行管理者 営業所担当者	IO_0301_代替停留所候補 IO_0222_迂回対象区間一覧 IO_0302_臨時乗り場位置図	IO_0224_迂回/乗り場変更案内文面	営業所担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-090	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知（任意）	迂回・乗り場変更案内の掲示・配信	確定した案内内容を関係停留所・車内表示・営業所掲示・周知チャンネルに反映し、必要に応じ現地誘導のための追加掲示を行う。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0342_掲示/配信手順 IO_0224_迂回/乗り場変更案内文面	IO_0225_掲示済み迂回/乗り場変更案内 IO_0212_周知実施記録	利用者 運転手 営業所担当者
M17-FL6-110-100	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知（任意）	復旧見込みの確認・整理	運休・大幅遅延中の系統ごとに、道路状況・気象・車両手配状況等を確認し、復旧見込み時刻と前提条件を整理する。	運行管理者	IO_0179_運行状況モニター IO_0226_道路規制/気象情報 IO_0227_車両/乗務員手配状況	IO_0303_系統別復旧見込み一覧 IO_0304_前提条件メモ	運行管理者

業務一覧_FL6

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL6-110-110	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知（任意）	再開・代替案内文面の作成	復旧見込み一覧と代替手段情報を基に、具体的な再開予定と利用可能な代替交通手段を記載した案内文面を作成する。	運行管理者	IO_0303_系統別復旧見込み一覧 IO_0305_周辺鉄道・他社路線の運行情報 IO_0306_代替手段有無	IO_0228_再開見込み/代替交通案内文面	営業所担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-120	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知（任意）	再開・代替案内の掲示・配信	確定した再開見込み/代替交通案内を、選定した周知チャンネルに反映し、必要に応じ内容の更新および終了時の掲示削除を行う。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0342_掲示/配信手順 IO_0228_再開見込み/代替交通案内文面	IO_0229_掲示済み再開/代替案内 IO_0230_更新/削除記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-130	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応（任意）	問い合わせの受付・分類	周知後に寄せられる問い合わせ・苦情を受け付け、系統・内容等をもとに分類し、対応優先度を整理する。	問い合わせ担当者 営業所担当者	IO_0307_電話/窓口/メール等の問い合わせ IO_0308_周知内容 IO_0309_問い合わせ受付ルール	IO_0231_問い合わせ記録 IO_0310_分類/優先度情報	運行管理者 企画部門
M17-FL6-110-140	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応（任意）	事実確認・回答方針の決定	問い合わせ内容に応じて運行管理者や企画部門から事実確認を行い、回答方針および説明内容を決定する。	問い合わせ担当者 運行管理者 企画部門	IO_0231_問い合わせ記録 IO_0311_過去のFAQ IO_0233_運行/制度情報	IO_0312_問い合わせ別回答方針メモ	問い合わせ担当者
M17-FL6-110-150	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応（任意）	回答実施・記録・FAQ反映	決定した方針に基づき利用者へ回答し、対応内容を記録するとともに、頻出事項はFAQや周知基準に反映する。	問い合わせ担当者	IO_0313_回答方針メモ IO_0314_FAQテンプレート	IO_0236_問い合わせ対応記録 IO_0237_FAQ更新内容	利用者 企画部門 運行管理者
M17-FL6-110-160	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示（法定）	認可内容の確認・差分整理	最新の認可運賃・路線・ダイヤ情報を取得し、現行掲示物との差分（改定箇所）を整理する。	企画部門 ダイヤ作成担当者	IO_0315_現行掲示物 IO_0238_認可運賃表 IO_0239_路線認可情報 IO_0240_認可ダイヤ	IO_0316_改定箇所一覧	企画部門 営業所担当者
M17-FL6-110-170	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示（法定）	掲示物レイアウトの作成・改訂	利用者の視認性と法定表示要件を踏まえ、運賃表・路線図・時刻表のレイアウトを作成・改訂する。	企画部門	IO_0316_改定箇所一覧 IO_0317_掲示様式（法令・社内基準） IO_0318_過去の掲示例	IO_0319_掲示物データ（運賃表・路線図・時刻表）	営業所担当者 印刷・掲示担当者
M17-FL6-110-180	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示（法定）	現地掲示・周知情報反映・整合確認	印刷・掲示を行い、停留所・車内・営業所および周知チャンネル上の情報が整合しているかを確認し、掲示更新記録を残す。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0321_掲示・更新手順 IO_0320_掲示物データ	IO_0322_更新済み掲示物 IO_0244_掲示更新記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-190	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	変更内容・影響の整理	運賃・ダイヤ・経路・停留所の変更内容を認可内容に基づき整理し、利用者視点での影響区間・影響時間帯・影響利用者層を明確化する。	企画部門	IO_0245_認可済み変更内容 IO_0246_変更前後比較表 IO_0247_対象区間/停留所一覧	IO_0323_変更内容整理メモ	企画部門 営業所担当者
M17-FL6-110-200	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	周知媒体別案内文の作成	変更内容・影響に応じて、停留所掲示・車内ポスター・周知チャンネル等媒体別に適した案内文・デザインを作成する。	企画部門 情報周知担当者	IO_0248_媒体別フォーマット IO_0324_社内表現ルール IO_0323_変更内容整理メモ	IO_0325_媒体別案内文・デザイン	営業所担当者 情報周知担当者

業務一覧_FL6

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL6-110-210	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	掲示・配信・施行後の表示切替	施行日までに各媒体へ順次掲示・配信を行い、施行後に旧表示の撤去と新表示への切替を実施し、実施状況を記録する。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0326_施行日 IO_0325_媒体別案内文・デザイン IO_0327_掲示/配信計画	IO_0328_施行前告知 IO_0329_施行後の新表示 IO_0252_旧表示撤去記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-220	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	表示点検計画の策定	車両ごとの表示位置・点検周期を踏まえ、非常口標示・非常用ドアコック標示・非常用機器標示など運輸規則52条に基づき表示義務のある標識について点検計画を策定する。	整備管理者 車両管理担当者	IO_0253_車両台帳 IO_0256_法定点検周期 IO_0330_非常口標示位置一覧 IO_0331_非常用ドアコック標示位置一覧 IO_0332_非常用機器標示位置一覧	IO_0255_表示点検計画	整備管理者 車両管理担当者
M17-FL6-110-230	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	表示点検の実施・不備抽出	計画に基づき表示の有無・視認性を点検し、破損・剥離・誤表示等の不備を抽出する。	整備管理者 整備士	IO_0255_表示点検計画 IO_0333_現車の表示状態	IO_0334_不備一覧 IO_0335_点検結果記録	整備管理者 車両管理担当者
M17-FL6-110-240	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	是正措置の実施・結果記録	不備一覧に基づき表示の貼替・修正を実施し、是正結果と実施日を記録として残す。	整備士 車両管理担当者	IO_0336_交換用表示材 IO_0334_不備一覧	IO_0259_是正済み表示 IO_0260_是正記録	利用者 運行管理者 車両管理担当者
M17-FL6-110-250	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	FAQテーマの抽出	制度・計画変更内容と問い合わせ実績から、利用者が疑問を持ちやすいテーマを抽出する。	企画部門	IO_0261_変更内容 IO_0337_過去の問い合わせ記録 IO_0263_現行FAQ	IO_0265_Faqテーマ一覧	企画部門 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-260	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	FAQ原稿の作成・レビュー	抽出したテーマごとにQ&A形式のFAQ原稿を作成し、関係部門で内容の正確性と表現の分かりやすさをレビューする。	企画部門 営業所担当者 問い合わせ担当者	IO_0338_関連する制度資料 IO_0339_標準運送約款 IO_0265_Faqテーマ一覧	IO_0266_Faq原稿	問い合わせ担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-270	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	FAQの公開・更新管理	確定したFAQをWEBや社内FAQ資料として公開し、問い合わせ状況に応じて内容の追加・修正を行う。	情報周知担当者 問い合わせ担当者	IO_0340_公開/更新ルール IO_0266_Faq原稿	IO_0267_公開済みFAQページ IO_0268_改訂履歴	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者
M17-FL6-110-280	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント便案内（任意）	臨時便条件・対象の整理	臨時便・イベント便の運行計画（期間・時刻・区間・対象イベント）を整理し、通常ダイヤとの違いや、どの利用者にとって追加の便益があるのかを明確化する。	企画部門 営業所担当者	IO_0196_臨時便/イベント便運行計画 IO_0271_イベント情報 IO_0270_通常ダイヤ	IO_0341_臨時便条件整理メモ	企画部門 営業所担当者
M17-FL6-110-290	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント便案内（任意）	臨時便案内の作成	整理した条件に基づき、運行日時・区間・停留所・運賃条件・注意事項等を記載した臨時便案内文・時刻表を作成する。	企画部門 情報周知担当者	IO_0341_臨時便条件整理メモ IO_0290_案内テンプレート	IO_0273_臨時便案内	営業所担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-300	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント便案内（任意）	臨時便案内の掲示・配信	作成した臨時便案内を停留所・車内・営業所や、必要に応じて周知チャンネルにも配信する。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0342_掲示/配信手順 IO_0273_臨時便案内	IO_0274_掲示済み臨時便案内 IO_0275_更新履歴	利用者 営業所担当者

業務一覧_FL6

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	Supplier	Input	Output	Customer
M17-FL6-110-310	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内（任意）	サービス内容・対象整理	新サービス・設備更新の内容・対象系統・開始日・利用条件を整理し、利用者への影響と利用シーンを明確化する。	企画部門 技術部門担当者	IO_0277_対象系統一覧 IO_0278_開始日 IO_0343_利用条件 IO_0197_サービス/設備更新仕様	IO_0344_サービス内容整理メモ	企画部門 情報周知担当者
M17-FL6-110-320	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内（任意）	案内メッセージの設計・作成	サービス内容整理メモに基づき、利用メリット・利用方法・注意事項を含めた案内文・ビジュアルを作成する。	情報周知担当者	IO_0344_サービス内容整理メモ IO_0345_ブランドガイドライン	IO_0280_新サービス案内	営業所担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-330	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内（任意）	案内の掲示・配信	新サービス案内を車内・停留所・営業所に掲示し、必要に応じて周知チャンネルにも配信する。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0342_掲示/配信手順 IO_0280_新サービス案内	IO_0281_掲示済み新サービス案内 IO_0275_更新履歴	利用者,営業所担当者
M17-FL6-110-340	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内（任意）	キャンペーン条件・制約の整理	キャンペーンの対象期間・対象路線・利用条件・特典内容・制約事項を整理する。	企画部門 法務/総務	IO_0198_キャンペーン企画書 IO_0346_対象期間・対象路線情報 IO_0283_利用条件・特典内容 IO_0347_注意事項案	IO_0348_条件・制約整理メモ	企画部門 情報周知担当者
M17-FL6-110-350	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内（任意）	キャンペーン案内文・注意書きの作成	整理した条件に基づき、利用方法・特典内容・注意事項・免責文言を含むキャンペーン案内文・ポスターを作成する。	情報周知担当者	IO_0348_条件・制約整理メモ IO_0345_ブランドガイドライン IO_0290_案内テンプレート	IO_0203_キャンペーン案内	営業所担当者 情報周知担当者
M17-FL6-110-360	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内（任意）	キャンペーン案内の掲示・配信・終了処理	キャンペーン案内を車内・停留所等に掲示し、必要に応じて周知チャンネルにも配信するとともに、終了後に掲示物撤去・掲載停止を行い記録する。	営業所担当者 情報周知担当者	IO_0349_キャンペーン期間 IO_0203_キャンペーン案内	IO_0204_掲示/配信期間記録 IO_0285_掲示撤去/掲載停止記録	利用者 営業所担当者 問い合わせ担当者

業務一覧_FL6 (関連システム)

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	サブシステム名	機能ID	機能名	IF ID	Entity ID	Entity名
M17-FL6-110-010	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知 (任意)	遅延事象の収集・影響便抽出	気象情報・道路交通情報・乗務員通報等から遅延発生状況を収集し、影響便・影響区間・影響停留所を抽出する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-931	運行案内情報抽出機能	M17-IF-508-020	M17-ENTITY-508 M17-ENTITY-509	運行異常事象 運行異常対応記録
M17-FL6-110-020	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知 (任意)	遅延案内文面の作成・確認	抽出した影響便に基づき、周知基準に沿って周知要否を再確認し、遅延分・主な理由・対象区間を整理した遅延案内文面を作成・確認する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-030	利用者向け周知	運行に関わる周知	遅延情報の周知 (任意)	遅延案内の掲示・配信・記録	確定した遅延案内文面について利用者属性・影響範囲を踏まえて周知チャネルを決定し、停留所掲示等の所定チャネルに反映するとともに、周知実施日時・対象チャネルを記録する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-040	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知 (任意)	臨時運休事象の把握・影響区間整理	事故・故障・気象等による臨時運休の発生を、運行管理者・乗務員・営業所・関係機関からの情報により把握し、影響する系統・区間・期間および影響停留所を整理する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-931	運行案内情報抽出機能	M17-IF-508-020	M17-ENTITY-508 M17-ENTITY-509	運行異常事象 運行異常対応記録
M17-FL6-110-050	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知 (任意)	臨時運休案内文面の作成・承認	運休対象便・区間・期間・理由および代替交通の有無を整理し、利用者が取るべき行動を含めた臨時運休案内文面を作成し、必要に応じて責任者の承認を得る。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-060	利用者向け周知	運行に関わる周知	臨時運休情報の周知 (任意)	臨時運休案内の掲示・配信・記録	確定した臨時運休案内文面を、利用者属性・影響範囲に応じて選定した周知チャネルに反映し、周知実施日時・対象チャネルを記録する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-070	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知 (任意)	迂回・乗り場変更条件の確認・影響停留所抽出	工事・交通規制等に関する情報をもとに、迂回が必要な区間と利用不可となる停留所・乗り場を抽出する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-931	運行案内情報抽出機能	M17-IF-508-020	M17-ENTITY-508 M17-ENTITY-509	運行異常事象 運行異常対応記録
M17-FL6-110-080	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知 (任意)	迂回・乗り場変更案内内容の確定	迂回経路・代替停留所・臨時乗り場位置・適用時間帯を整理し、利用者が迷わず行動できるレベルまで案内内容を具体化する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-931	運行案内情報抽出機能	M17-IF-508-020	M17-ENTITY-508 M17-ENTITY-509	運行異常事象 運行異常対応記録
M17-FL6-110-090	利用者向け周知	運行に関わる周知	迂回・乗り場変更情報の周知 (任意)	迂回・乗り場変更案内の掲示・配信	確定した案内内容を関係停留所・車内表示・営業所掲示・周知チャネルに反映し、必要に応じ現地誘導のための追加掲示を行う。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-100	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知 (任意)	復旧見込みの確認・整理	運休・大幅遅延中の系統ごとに、道路状況・気象・車両手配状況等を確認し、復旧見込み時刻と前提条件を整理する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-931	運行案内情報抽出機能	M17-IF-508-020	M17-ENTITY-508 M17-ENTITY-509	運行異常事象 運行異常対応記録
M17-FL6-110-110	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知 (任意)	再開・代替案内文面の作成	復旧見込み一覧と代替手段情報を基に、具体的な再開予定と利用可能な代替交通手段を記載した案内文面を作成する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-120	利用者向け周知	運行に関わる周知	再開見込み・代替手段の周知 (任意)	再開・代替案内の掲示・配信	確定した再開見込み/代替交通案内を、選定した周知チャネルに反映し、必要に応じ内容の更新および終了時の掲示削除を行う。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-130	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応 (任意)	問い合わせの受付・分類	周知後に寄せられる問い合わせ・苦情を受け付け、系統・内容等をもとに分類し、対応優先度を整理する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-140	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応 (任意)	事実確認・回答方針の決定	問い合わせ内容に応じて運行管理者や企画部門から事実確認を行い、回答方針および説明内容を決定する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-150	利用者向け周知	運行に関わる周知	周知後問い合わせ対応 (任意)	回答実施・記録・FAQ反映	決定した方針に基づき利用者へ回答し、対応内容を記録するとともに、頻出事項はFAQや周知基準に反映する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-160	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示 (法定)	認可内容の確認・差分整理	最新の認可運賃・路線・ダイヤ情報を取得し、現行掲示物との差分 (改定箇所) を整理する。	-	-	-	-	-	-

業務一覧_FL6 (関連システム)

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	サブシステム名	機能ID	機能名	IF ID	Entity ID	Entity名
M17-FL6-110-170	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示（法定）	掲示物レイアウトの作成・改訂	利用者の視認性と法定表示要件を踏まえ、運賃表・路線図・時刻表のレイアウトを作成・改訂する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-941 M17-FL6-110-942 M17-FL6-110-943	運賃表出力機能 路線図出力機能 時刻表出力機能	M17-IF-307-010 M17-IF-220-010 M17-IF-201-010 M17-IF-205-010	M17-ENTITY-307 M17-ENTITY-301 M17-ENTITY-219 M17-ENTITY-220 M17-ENTITY-201 M17-ENTITY-202 M17-ENTITY-204 M17-ENTITY-205 M17-ENTITY-213 M17-ENTITY-205 M17-ENTITY-211 M17-ENTITY-206 M17-ENTITY-208	運賃三角表 運賃改定履歴 運行経路 運行経路構成リンク 停留所 標柱 系統 系統停留所 便 系統停留所 ダイヤ改正履歴 基準区間時分 運行日カレンダー
M17-FL6-110-180	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	運賃・経路・時刻表の掲示（法定）	現地掲示・周知情報反映・整合確認	印刷・掲示を行い、停留所・車内・営業所および周知チャンネル上の情報が整合しているかを確認し、掲示更新記録を残す。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-190	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	変更内容・影響の整理	運賃・ダイヤ・経路・停留所の変更内容を認可内容に基づき整理し、利用者視点での影響区間・影響時間帯・影響利用者層を明確化する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-200	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	周知媒体別案内文の作成	変更内容・影響に応じて、停留所掲示・車内ポスター・周知チャンネル等媒体別に適した案内文・デザインを作成する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-210	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の周知（法定+任意混在）	掲示・配信・施行後の表示切替	施行日までに各媒体へ順次掲示・配信を行い、施行後に旧表示の撤去と新表示への切替を実施し、実施状況を記録する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-220	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	表示点検計画の策定	車両ごとの表示位置・点検周期を踏まえ、非常口標示・非常用ドアコック標示・非常用機器標示など運輸規則52条に基づき表示義務のある標識について点検計画を策定する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-230	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	表示点検の実施・不備抽出	計画に基づき表示の有無・視認性を点検し、破損・剥離・誤表示等の不備を抽出する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-240	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	法定表示（非常口等）の維持確認（法定）	是正措置の実施・結果記録	不備一覧に基づき表示の貼替・修正を実施し、是正結果と実施日を記録として残す。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-250	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	FAQテーマの抽出	制度・計画変更内容と問い合わせ実績から、利用者が疑問を持ちやすいテーマを抽出する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-260	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	FAQ原稿の作成・レビュー	抽出したテーマごとにQ&A形式のFAQ原稿を作成し、関係部門で内容の正確性と表現の分かりやすさをレビューする。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-270	利用者向け周知	制度・計画に関わる周知	制度・計画変更の補足説明（任意）	FAQの公開・更新管理	確定したFAQをWEBや社内FAQ資料として公開し、問い合わせ状況に応じて内容の追加・修正を行う。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-280	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント便案内（任意）	臨時便条件・対象の整理	臨時便・イベント便の運行計画（期間・時刻・区間・対象イベント）を整理し、通常ダイヤとの違いや、どの利用者にとって追加の便益があるのかを明確化する。	9.コンテンツ管理	M17-FL6-110-951	臨時・イベント便抽出機能	M17-IF-213-020	M17-ENTITY-213 M17-ENTITY-205 M17-ENTITY-206 M17-ENTITY-208	便 系統停留所 基準区間時分 運行日カレンダー

業務一覧_FL6 (関連システム)

M17-FL3-110 利用者向け周知

ID	FL3	FL4	FL5	FL6	Process	サブシステム名	機能ID	機能名	IF ID	Entity ID	Entity名
M17-FL6-110-290	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント案内 (任意)	臨時便案内の作成	整理した条件に基づき、運行日時・区間・停留所・運賃条件・注意事項等を記載した臨時便案内文・時刻表を作成する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-300	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	臨時便・イベント案内 (任意)	臨時便案内の掲示・配信	作成した臨時便案内を停留所・車内・営業所や、必要に応じて周知チャンネルにも配信する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-310	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内 (任意)	サービス内容・対象整理	新サービス・設備更新の内容・対象系統・開始日・利用条件を整理し、利用者への影響と利用シーンを明確化する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-320	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内 (任意)	案内メッセージの設計・作成	サービス内容整理メモに基づき、利用メリット・利用方法・注意事項を含めた案内文・ビジュアルを作成する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-330	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	新サービス・設備更新案内 (任意)	案内の掲示・配信	新サービス案内を車内・停留所・営業所に掲示し、必要に応じて周知チャンネルにも配信する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-340	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内 (任意)	キャンペーン条件・制約の整理	キャンペーンの対象期間・対象路線・利用条件・特典内容・制約事項を整理する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-350	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内 (任意)	キャンペーン案内文・注意書きの作成	整理した条件に基づき、利用方法・特典内容・注意事項・免責文言を含むキャンペーン案内文・ポスターを作成する。	-	-	-	-	-	-
M17-FL6-110-360	利用者向け周知	サービス提供に関わる周知	キャンペーン案内 (任意)	キャンペーン案内の掲示・配信・終了処理	キャンペーン案内を車内・停留所等に掲示し、必要に応じて周知チャンネルにも配信するとともに、終了後に掲示物撤去・掲載停止を行い記録する。	-	-	-	-	-	-