

# 顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル

## 007 顧客の声を聞く

|  |    |
|--|----|
| <b>1. 顧客の声の概要</b> .....                | 1  |
| 1-1. 設定の流れ.....                        | 1  |
| 1-2. 画面各部の名称と説明.....                   | 2  |
| <b>2. 顧客の声を登録する</b> .....              | 3  |
| 2-1. 顧客の声一覧画面から登録する.....               | 3  |
| 2-1-1. リッチテキスト形式で入力する.....             | 5  |
| 2-1-2. 顧客の声をメールで通知する.....              | 5  |
| 2-1-3. 顧客選択画面について.....                 | 6  |
| 2-2. 日報から登録する.....                     | 7  |
| 2-3. 履歴情報の登録画面から登録する.....              | 7  |
| 2-4. 顧客情報から登録する.....                   | 8  |
| <b>3. 顧客の声の一覧表示・検索</b> .....           | 9  |
| 3-1. 各表示切替タブを選択した際の表示内容について(簡易一覧)..... | 9  |
| 3-1-1. 顧客の声検索タブ.....                   | 10 |
| 3-1-2. 発生日順タブ.....                     | 12 |
| 3-1-3. 分類別タブ.....                      | 12 |
| 3-1-4. 顧客別タブ.....                      | 13 |
| 3-1-5. 顧客ランク別タブ.....                   | 13 |
| 3-1-6. 処理状況別タブ.....                    | 14 |
| 3-1-7. 商品別タブ.....                      | 14 |
| 3-1-8. ターゲットリストタブ.....                 | 15 |
| 3-1-9. 対応履歴検索タブ.....                   | 16 |
| 3-1-10. 対応履歴ターゲットリストタブ.....            | 18 |
| 3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧).....          | 19 |
| 3-3. 顧客の声を検索する.....                    | 20 |
| 3-3-1. テキスト出力する.....                   | 21 |
| 3-3-2. 顧客の声をリスト表示する.....               | 23 |
| 3-4. 対応履歴一覧画面を表示する(詳細一覧).....          | 26 |
| 3-5. 対応履歴を検索する.....                    | 27 |
| 3-5-1. 対応履歴をテキスト出力する.....              | 27 |
| 3-5-2. 対応履歴をリスト表示する.....               | 29 |
| <b>4. 顧客の声の参照・編集・削除</b> .....          | 32 |
| 4-1. 顧客の声を参照する.....                    | 32 |
| 4-2. 顧客の声を編集する.....                    | 34 |
| 4-3. 顧客の声処理状況を変更する.....                | 35 |
| 4-4. 顧客の声を削除する.....                    | 35 |
| 4-5. 顧客の声を一括更新する.....                  | 36 |
| 4-6. 顧客の声を一括削除する.....                  | 37 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>5. コメント・対応履歴を入力する</b> .....              | <b>38</b> |
| 5-1. コメントを入力する.....                         | 38        |
| 5-1-1. コメントを参照・編集・削除する.....                 | 39        |
| 5-1-2. アクションリストへ転送する.....                   | 40        |
| 5-2. 対応履歴を入力する.....                         | 41        |
| 5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する.....                 | 43        |
| 5-2-2. 対応履歴を一括更新・一括削除する.....                | 45        |
| <b>6. ターゲットリストの参照・編集・削除</b> .....           | <b>47</b> |
| 6-1. ターゲットリストに登録されている顧客の声・対応履歴を操作する.....    | 47        |
| 6-1-1. ターゲットリストに顧客の声・対応履歴を追加する.....         | 47        |
| 6-1-2. ターゲットリストから顧客の声・対応履歴リスト表示画面を表示する..... | 49        |
| 6-1-3. リストに追加する.....                        | 51        |
| 6-1-4. 他のターゲットリストに追加する.....                 | 52        |
| 6-1-5. ターゲットリスト上から顧客の声・対応履歴を削除する.....       | 53        |
| 6-1-6. 自動ターゲットリストから固定リストを作成する.....          | 54        |
| 6-2. ターゲットリストを設定する.....                     | 55        |
| 6-2-1. ターゲットリストに登録する.....                   | 55        |
| 6-2-2. ターゲットリストを参照する.....                   | 56        |
| 6-2-3. ターゲットリストを編集する.....                   | 57        |
| 6-2-4. ターゲットリストを削除する.....                   | 58        |
| 6-2-5. ターゲットリストを一括更新・削除する.....              | 59        |

# 1. 顧客の声の概要

「顧客深耕日報 for Accounting Office ブラウザ版(以下、「顧客深耕日報 AO」という)」の「顧客の声」は、顧問先・見込み先からいただいたクレーム・お叱りの言葉や自社のサービス・商品についてのクレーム・要望など、また担当以外の部署からの要望、アイデア、ヒント等を登録し、いつでも閲覧でき、アドバイスが入力できる体制をつくるものです。顧客の声の登録は、「顧客の声を聞く」メニューより新規登録、または「顧客の声分類」を選択した履歴情報、商品情報(※)から登録できます。登録された顧客の声には、対応履歴を入力し、処理状況も管理することができます。直属の上司、それ以外の上司や関係部署の人がコメントを入力できるので、1つの部署だけでなく総合力で、顧客対応力強化が図れます。



## ※商品情報の機能について

初期設定では、表示されません。使用機能とする場合には、システム設定より使用可能な状態にしてください。

## 1-1. 設定の流れ

顧客の声の活用手順を以下に示します。

Step 1 顧客の声を集める

⇒詳細については、「2. 顧客の声を登録する」を参照してください。



Step 2 コメントを入力する

⇒詳細については、「5-1. コメントを入力する」を参照してください。



Step 3 処理状況を管理する

⇒詳細については、「4-3. 顧客の声処理状況を変更する」を参照してください。



Step 4 対応履歴を入力する

⇒詳細については、「5-2. 対応履歴を入力する」を参照してください。

## 1-2. 画面各部の名称と説明

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」をより便利に使っていただくために、初期画面の基本的な名称と機能を説明します。

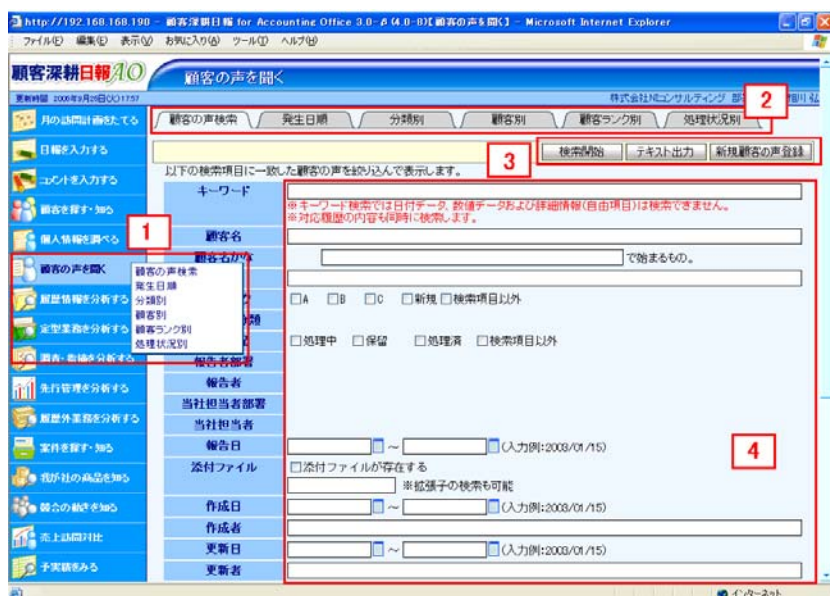
画面左部の[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押すと、「顧客の声を聞く」画面が表示され、顧客の声に関するさまざまな情報を参照することができます。

デフォルト(初期値)では、「顧客の声検索」画面となっております。

以下の手順で操作をしてください。

1. 画面左上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押します。

⇒「**【顧客の声を聞く】顧客の声検索**」画面が表示されます。



| 図内番号 | 各部の名称    | 説明                                |
|------|----------|-----------------------------------|
| [1]  | メニュー     | 画面左部のメニューにカーソルを合わせると各メニューが表示されます。 |
| [2]  | 各種表示切替タブ | タブの切替により、項目別に表示されます。              |
| [3]  | 各種ボタン    | 顧客の声に関わる作業をこのボタンで行ないます。           |
| [4]  | 検索項目一覧   | 顧客の声の検索条件を指定します。                  |

## 2. 顧客の声を登録する



「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」の顧客の声の登録方法には、次の 3 通りの方法があります。日報で顧客の声分類を選択し自動登録する場合、履歴情報で顧客の声分類を選択し自動登録する場合、そして、「顧客の声を聞く」メニューより顧客の声画面から新規登録する場合です。

### 2-1. 顧客の声一覧画面から登録する

顧客の声情報を顧客の声画面から新規登録する方法について説明します。  
以下の手順で操作をしてください。



「作成」権限がないときは、顧客の声を作成できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

1. 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」、または「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押すと、画面が表示されます。
2. 各画面に表示された「新規顧客の声登録」を押します。  
⇒「【顧客の声】新規登録」画面が表示されます。
3. 顧客の声内容を登録します。  
※各項目の内容は、次頁のとおりです。
4. すべての情報入力後、「保存」ボタンを押します。  
⇒登録された顧客の声が一覧画面に表示されます。  
※「キャンセル」ボタンを押すと、「編集内容を破棄してウィンドウを閉じます。よろしいですか？」というメッセージウィンドウが表示されます。「OK」ボタンを押すと、登録されず一覧画面に戻ります。  
⇒登録内容の詳細については、次頁を参照してください。



項目名称は、システム設定より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示や必須項目も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。  
※必須項目は非表示にできません。

## ■ 表示内容

| ボタン名称        | 登録内容  |   |
|--------------|---|---|
| 保存           | 登録内容を保存したいときに押します。  |   |
| 保存してメール      | 登録内容を保存し、更にメール通知したいときに押します。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの2種類から選択できます。ボタンを直接押した場合は、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NI コラボを導入していない場合、メールアドレスを設定していないと利用できません。<br>⇒メール通知機能の詳細については、「2-1-2. 顧客の声をメールで通知する」を参照してください。 |   |
| キャンセル        | 登録内容を保存せず、登録を終了したいときに押します。  |   |
| ToDo メモ      | 押すと、スライドダウンして一覧画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 022 ToDo メモ」を参照してください。   |   |
| 項目名称         | 必須  | 登録内容  |
| <b>顧客の声</b>  |   |   |
| 顧客の声要旨       |   | 顧客の声を要旨を直接入力します。<br>※要旨は画面タイトルとして表示されます。  |
| 顧客の声分類       | ○   | プルダウンメニューより顧客の声の分類を選択します。2つ登録できますが、1つでも登録できます。  |
| 処理状況         | ○   | 処理・対応状況に応じて、処理状況をラジオボタンより選択します。<br>※初期値は、処理状況の先頭のキーワードが選択されます。出荷時は「処理中」になります。   |
| [選択]当社担当者    |   | 自動的に顧客情報の当社担当者名が表示されます。変更したい場合のみボタンを押して、担当者を選択してください。   |
| [選択]顧客名      |   | ボタンを押すと、顧客検索画面が表示されます。<br>1. 顧客情報に対する担当者をラジオボタンより選択します。<br>※プルダウンメニューよりルートを選択すると、ルートに含まれる顧客名が表示されます。<br>2. 「50」音プルダウンメニューから頭文字を選択するか、「かな」の枠にひらがなで顧客名を入力します。<br>※サブ担当者を検索対象として含めるときは、チェック Box にチェックを入れてください。<br>3. <b>検索ボタン</b> を押します。<br>4. 顧客名が表示されますので、該当する顧客名の欄にポインタを移動させ、ピンクの帯が表示されたら顧客名を押してください。<br>※かなが入力されていた場合、かなが条件として採用されます。<br>⇒顧客選択画面の詳細については、「2-1-3. 顧客選択画面について」を参照してください。<br>・入力候補機能が ON になっている場合、テキストボックスに登録済の顧客名キーワードを入力して顧客名を簡単にセットすることができます。(前方一致または部分一致) |
| 部門名          |   | 顧客情報に部門が登録されていて、部門も選択したとき表示されます。  |
| [選択]案件名      |   | 顧客について案件が発生しているとき、ボタンを押して案件名を選択します。<br>・入力候補機能が ON になっている場合、テキストボックスに登録済の案件名キーワード(案件名、案件コード)を入力して案件情報を簡単にセットすることができます。(前方一致または部分一致)   |
| 自社商品分類       |   | 自社商品についての顧客の声のとき、プルダウンメニューより商品分類名を選択します。<br>該当する項目がないときは、直接テキスト Box に入力してください。  |
| 自社商品名        |   | 自社商品についての顧客の声のとき、プルダウンメニューより商品名を選択します。<br>該当する項目がないときは、直接テキスト Box に入力してください。<br>※入力候補機能が ON になっている場合、テキストボックスに登録済の商品名キーワードを入力して商品名を簡単にセットすることができます。(前方一致または部分一致)  |
| 顧客の声         |   | 具体的な顧客の声の内容を入力します。<br>※テキスト形式とリッチテキスト形式のいずれかを選択し入力します。<br>⇒リッチテキスト形式の詳細については、「2-1-1. リッチテキスト形式で入力する」を参照してください。  |
| 添付ファイル       |   | ファイルの添付を行なうことができます。<br>添付する場合 <b>添付する</b> ボタンを押し、 <b>参照</b> ボタンを押し添付するファイルを選択します。<br><b>追加する</b> ボタンを押すと添付されます。<br>※一度に添付できるファイルサイズは 10MB まで、0(ゼロ)バイトのファイルは添付できません。<br>※拡張子が『php,php3,php4,sh,cgi,pl』のファイルは添付できません。   |
| [選択]報告日      |   | 自動的に登録日が表示されます。変更したい場合のみボタンを押して、【選択カレンダー】から選択してください。  |
| [選択]報告者      |   | 自動的に報告者の名前が表示されます。変更したい場合のみボタンを押して、報告者を選択してください。  |
| <b>詳細情報</b>  |   |   |
| 自由項目         |   | 項目名称やスタイルはシステム管理より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示も設定できます。<br>表示内容が異なる場合は「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。  |
| <b>ToDo.</b> |   |   |
| (ToDo メモ)    |   | ※登録の詳細は、顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル「ToDo メモ」を参照してください。  |

※必須欄に「○」がついている項目は、変更できない必須項目となり、必須状態を解除することができません。「○」がついていない項目は、必須項目にすることや解除することができます。

※顧客の声の選択項目は、事前にシステム設定から顧客の声分類などの登録が必要になります。

※「当社担当者」、「顧客名」、「案件名」の選択を間違えた場合には、再度選択操作を行なうか、右側の**削除**ボタンを押して削除を行ないます。

## 2-1-1. リッチテキスト形式で入力する

「顧客の声を聞く」の新規作成・編集の「内容」の入力形式で「リッチテキスト形式」を選択した場合は、リッチテキスト形式で入力することができます。



### リッチテキスト(HTML)形式とは？

入力する文字列に対し、文字のフォントサイズの設定、色付け、太文字など、さまざまな表現ができる入力形式になります。  
※URLをそのまま貼り付けたときのみリンクがはれます。(例)http://www.ni-consul.co.jp/

内容の入力画面で用意している書式編集ボタンは以下のとおり。

### ■ 書式編集ボタンの機能

| ボタン名称    | 説明                         |
|----------|----------------------------|
| [サイズ(小)] | 選択中の文字列の大きさを変えたいときに使用します。  |
| [サイズ(中)] | 選択中の文字列の大きさを変えたいときに使用します。  |
| [サイズ(大)] | 選択中の文字列の大きさを変えたいときに使用します。  |
| [太字]     | 選択中の文字列を太字にしたいときに使用します。    |
| [斜体]     | 選択中の文字列を斜体にしたいときに使用します。    |
| [下線]     | 選択中の文字列の下に下線を引きたいときに使用します。 |
| [文字色]    | 選択中の文字列の文字の色を変えたいときに使用します。 |



リッチテキスト形式で書いた内容をすべて取り消す場合は、「テキスト形式」ラジオボタンを押してください。  
一度押すと、リッチテキスト形式で入力した書式がすべて破棄され、復活することはできなくなります。

## 2-1-2. 顧客の声をメールで通知する

顧客の声登録時や参照時など、顧客の声をメールで通知したいときに使用します。  
以下の手順で操作をしてください。

※登録時には「保存してメール」ボタン、参照時には「メール通知」ボタンが表示されます。

| ボタン名称   | 説明                                   |
|---------|--------------------------------------|
| 保存してメール | 登録内容を保存後、顧客の声のリンクが表示されたメール画面が表示されます。 |
| メール通知   | 顧客の声のリンクが表示されたメール画面が表示されます。          |

### ■ NI コラボを導入、かつ社外メールアドレスを設定しているとき

- 顧客の声登録時や参照時の画面上に表示された「メール通知」または、「保存してメール」の右に表示されている▼ボタンを押します。

⇒「社内メール」、「社外メール」のメニューが表示されます。

※メール通知ボタンを押すと、社内メール作成画面が表示されます。

| メニュー名称 | 説明   |
|--------|--|
| 社内メール  | 顧客の声のリンクが表示された NI コラボの社内メール作成画面が別ウインドウで表示されます。 |
| 社外メール  | 顧客の声のリンクが表示された NI コラボの社外メール作成画面が別ウインドウで表示されます。 |

- 宛先を指定し、本文入力後「送信する」ボタンより送信してください。

### ■ NI コラボを導入しているが、社外メールアドレスを設定していないとき

- 顧客の声登録時や参照時の画面上に表示された「メール通知」ボタンまたは、「保存してメール」ボタンを押します。  
⇒顧客の声のリンクが表示された、NI コラボの社内メール作成画面が別ウインドウで表示されます。

- 宛先を指定し、本文入力後「送信する」ボタンより送信してください。

## ■ NI コラボを導入していないが、メールアドレスを設定しているとき

- 顧客の声登録時や参照時の画面上に表示された「メール通知」ボタンまたは、「保存してメール」ボタンを押します。  
⇒「この文書をメールで通知します。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されます。
- OKボタンを押すと、顧客の声のリンクが表示されたメール作成画面が表示されます。  
⇒表示内容の詳細については下表を参照してください。
- 宛先を指定し、本文入力後「送信する」ボタンより送信してください。

## ■ 【メール通知】表示内容

| プルダウン名称 | 説明  |
|---------|---|
| 部署      | 送信したい相手の部署をプルダウンメニューより選択してください。                                     |
| 送信者     | メールアドレスが複数あるとき、送信者のメールアドレスをプルダウンメニューより選択してください。                     |
| ボタン名称   | 説明  |
| 送信する    | 入力が完了し、送信するときに押します。   |
| キャンセル   | メール通知を送らないときに押します。  |
| 選択>     | 左の Box より送信したい相手を選択し、反転した状態で押すと、右の Box に名前が表示されます。                  |
| <削除     | 1度送信者に選択した相手をキャンセルしたいとき、右の Box より選択し、反転した状態で押すと右 Box から名前が削除されます。   |
| 表示名称    | 説明  |
| 件名      | デフォルトで「【顧客の声】報告日/報告者」が件名として表示されています。変更したいときのみ、テキスト Box に直接入力してください。 |
| 内容      | 顧客の声のリンクが挿入されています。文章を追加したいとき、テキスト Box に直接入力してください。                  |

## 2-1-3. 顧客選択画面について

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、顧客の声登録時や編集時、「選択」顧客名を押すと、「【顧客選択】」画面が表示されます。

| ボタン名称        | 説明  |
|--------------|---|
| 閉じる          | 画面を閉じたいときに押してください。  |
| 検索開始         | 検索条件を指定し、検索したいときに押してください。   |
| 前の 20 件      | 押すと、表示している顧客の声から前の 20 件の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| 次の 20 件      | 押すと、表示している顧客の声から次の 20 件の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| 最新の状態に更新     | 一覧表示を最新の状態に更新したいときに押します。<br>⇒押すと、一覧表示内容が最新状態まで更新されます。   |
| 新規顧客プロフィール登録 | 新しく顧客登録したいときに押します。<br>⇒押すと、「【顧客情報】新規登録」画面が表示されます。<br>⇒顧客情報新規登録方法の詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 005 顧客を探す・知る」を参照してください。 |
| 新規部門登録       | 新しく部門登録したいときに押します。<br>⇒部門登録の詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 005 顧客を探す・知る」を参照してください。                                      |
| プルダウン名称      | 説明  |
| ルート          | ルートを選択し、ルートに含まれる顧客を選択したいときプルダウンメニューより選択してください。  |
| 50 音         | プルダウンメニューより顧客名の頭文字を選択します。   |
| 表示名称         | 説明  |
| 担当           | 顧客の担当者名を「ログインユーザー」「ログインユーザーの所属する部署」「すべて」の中からラジオボタンで選択します。   |
| 氏名           | 顧客名をテキスト Box に直接漢字入力します。  |
| 50 音         | プルダウンメニューより顧客名の頭文字を選択します。   |
| かな           | 顧客名をテキスト Box に直接かなで入力します。   |
| サブ担当         | サブ担当者を検索対象として含めたいときには、チェックを入れてください。   |
| 顧客名/担当者名     | 「顧客名」「担当者名」が表示されます。<br>⇒顧客名を押すと、顧客の声画面にセットされます。   |
| 顧客ランク        | 顧客の「顧客ランク」が表示されます。  |
| 住所/役職        | 顧客の「住所」「役職」が表示されます。   |

※顧客一覧は初期状態ではログインユーザーが担当の顧客名として表示されます。次回からは、直前に選択した担当の直近 20 件が表示されます。





## 2-2. 日報から登録する

顧客の声を日報から新規登録する方法について説明します。

以下の手順で操作をしてください。

⇒詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 003 日報を入力する」を参照してください。



1. 画面左部のメニューボタンより 日報を入力する ]を押すか、 日報を入力する ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「週スケジュールから」、または「月スケジュールから」を押します。
2. ログインユーザーの名前をプルダウンメニューより選択します。
3. 日報作成ボタン、または予定作成ボタンを押します。  
⇒【日報】画面が表示されます。  
※当日以前は「日報作成」、翌日以降は「予定作成」ボタンが表示されます。  
※あらかじめ登録されている日報に顧客の声を登録する場合は、日付の日報表示部分にカーソルを合わせるとピンク色になり、押すと【日報】画面が表示されます。
4. **顧客の声登録**ボタンを押します。  
⇒【顧客の声】新規登録画面が表示されます。  
⇒表示内容の詳細については、「2-1. 顧客の声一覧画面から登録する」を参照してください。
5. すべての情報入力後、**保存**ボタンを押します。  
⇒登録された顧客の声が【日報】画面に表示されます。

## 2-3. 履歴情報の登録画面から登録する

履歴情報の登録画面より顧客の声を新規登録する方法について説明します。



以下の手順で操作をしてください。

⇒詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 008 履歴情報を分析する」を参照してください。

1. 画面左部のメニューボタンより 履歴情報を分析する ]を押すか、 履歴情報を分析する ]にカーソルを合わせると表示される「履歴検索」「担当者別」「部署別」「顧客別」「業務分類別」「業務成果別」「案件別」のいずれかを押します。
2. 各画面に表示された**新規履歴情報登録**ボタンを押します。  
⇒【履歴情報】新規登録画面が表示されます。  
⇒表示内容の詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 008 履歴情報を分析する」を参照してください。
3. 関連情報登録の**顧客の声登録**ボタンを押します。  
⇒【顧客の声】新規登録画面が表示されます。  
⇒登録方法や表示内容の詳細については、「2-1. 顧客の声一覧画面から登録する」の表を参照してください。
4. すべての情報入力後**保存**ボタンを押します。  
⇒【履歴情報】新規登録画面が表示されます。  
※**キャンセル**ボタンを押すと、「編集内容を破棄してウインドウを閉じます。よろしいですか？」というメッセージウインドウが表示されます。**OK**ボタンを押すと、登録されずに一覧画面に戻ります。

## 2-4. 顧客情報から登録する

顧客の声を顧客情報から新規登録する方法について説明します。

1. 画面左部のメニューボタンより[ 顧客を探す・知る ]を押すか、[ 顧客を探す・知る ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客検索」を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
2. 登録する顧客の条件を入力し検索開始ボタンを押します。  
⇒「【顧客を探す・知る】一覧」画面が表示されます。
3. 該当の顧客名を押して、顧客プロフィールを表示します。

情報登録ボタンから「顧客の声登録」を選択します。

⇒「【顧客の声】新規登録」画面が表示されます。

⇒表示内容の詳細については、「2-1. 顧客の声一覧画面から登録する」を参照してください。



4. すべての情報入力後、**保存**ボタンを押します。

# 3. 顧客の声の一覧表示・検索

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、検索機能を活用することにより、蓄積されたデータの中から必要な顧客の声だけを抽出することができます。

## 3-1. 各表示切替タブを選択した際の表示内容について(簡易一覧)

登録された顧客の声一覧画面に表示されている内容、及び画面展開について説明します。  
以下の手順で操作をしてください。

1. 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニュー一の[顧客の声検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
2. 目的に応じて検索するか、各タブを押すと、「【顧客の声】一覧」画面が表示されます。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、タブの表示・非表示も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

### ■ 表示切替タブの説明

| 表示切替タブ名 | 説明  |
|---------|---|
| 顧客の声検索  | 顧客の声検索画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-1. 顧客の声検索タブ」を参照してください。        |
| 発生日順    | 登録日(降)順に顧客の声一覧の画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-2. 発生日順タブ」を参照してください。 |
| 分類別     | 顧客の声の分類別一覧の画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-3. 分類別タブ」を参照してください。      |
| 顧客別     | 顧客別の顧客別一覧の画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-4. 顧客別タブ」を参照してください。       |
| 顧客ランク別  | 顧客別の顧客ランク別一覧の画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-5. 顧客ランク別タブ」を参照してください。 |
| 処理状況別   | 顧客の声の処理別状況別一覧の画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-6. 処理状況別タブ」を参照してください。 |
| 商品別     | 物件別の商品別一覧の画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-7. 商品別タブ」を参照してください。       |
| 対応履歴別   | 対応履歴検索画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「3-1-9. 対応履歴検索タブ」を参照してください。        |

### 3-1-1. 顧客の声検索タブ

顧客の声を検索したいときに使用します。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、検索項目やタブの表示・非表示も設定できます。  
また、一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 顧客の声検索タブ画面の表示内容

| ボタン名称    | 説明   |  |
|----------|--|--|
| 検索開始     | 顧客の声検索画面より検索項目を設定し、 <b>検索開始</b> ボタンを押すと、検索項目の条件と一致する顧客の声一覧画面を表示します。<br>⇒顧客の声の検索方法の詳細については、「3-3. 顧客の声を検索する」を参照してください。 |  |
| リスト表示    | 検索項目の条件と一致する顧客の声情報が全項目一覧で表示されます。<br>※リスト表示権限のある社員のみ表示されます。<br>※リスト表示の詳細については、「3-3-2. 顧客の声をリスト表示する」を参照してください。         |  |
| テキスト出力   | 検索項目の条件と一致する顧客の声をテキスト(CSV形式)出力します。<br>※テキスト出力権限のある社員のみ表示されます。<br>⇒テキスト出力方法の詳細については、「3-3-1. テキスト出力する」を参照してください。       |  |
| 新規顧客の声登録 | 新しく顧客の声を登録したいときに押します。<br>⇒顧客の声新規登録方法の詳細については、「2-1. 顧客の声一覧画面から登録する」を参照してください。   |  |
| 項目       | 入力値  | 説明   |
| キーワード    | テキスト入力   | キーワードをスペース(全角または半角)で区切って複数指定した場合には、AND(かつ)検索となり、すべてのキーワードを含む文書が検索条件となります。<br>⇒キーワード検索対象項目の詳細については、下表を参照してください。                     |
| 顧客名      | テキスト入力   | 顧客の声の顧客名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>※単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。  |
| 顧客名かな    | プルダウンメニュー  | 顧客の声の顧客名かなを検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより頭文字を選択してください。<br>※テキスト入力があった場合、テキスト入力値が採用されます。   |
|          | テキスト入力   | 顧客の声の顧客名かなを検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>※単一指定により入力値から始まる項目が検索条件となります。  |
| 部門名      | テキスト入力   | 顧客の声の部門名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>※単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。  |
| 顧客ランク    | チェック Box 選択  | 顧客の声の顧客ランクを検索条件に含めたいとき、チェックを入れてください。<br>※複数指定による検索条件が可能です。   |
| 顧客の声分類   | プルダウンメニュー  | 顧客の声の顧客の声分類を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。<br>※単一指定の顧客の声分類が検索条件となります。  |
| 処理状況     | チェック Box 選択  | 顧客の声の処理状況を検索条件に含めたいとき、チェックを入れてください。<br>※複数指定による検索条件が可能です。  |
| 自社商品分類   | プルダウンメニュー  | 顧客の声の自社商品分類を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。<br>※単一指定の自社商品分類検索条件となります。   |
| 自社商品名    | テキスト入力   | 顧客の声の自社商品名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>※単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。  |
| 報告者部署    | プルダウンメニュー  | 顧客の声の報告者部署を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。<br>※単一指定の報告者部署名が検索条件となります。   |
| 報告者      | プルダウンメニュー  | 顧客の声の報告者を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより報告者の頭文字を選択してから、報告者名を選択してください。<br>報告者部署選択により単一指定の報告者名が検索条件となります。<br>※頭文字を選択しないと報告者名は選択できません。        |
| 当社担当者部署  | プルダウンメニュー  | 顧客の声の顧客の声分類を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。<br>米担当者部署選択により単一指定の担当者部署名が検索条件となります。  |
| 当社担当者    | プルダウンメニュー  | 顧客の声当社担当者を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより当社担当者の頭文字を選択してから、報告者名を選択してください。<br>当社担当者選択により単一指定の当社担当者名が検索条件となります。<br>※頭文字を選択しないと当社担当者名は選択できません。 |
| 報告日      | 日付入力(yyyy/mm/dd形式)   | 顧客の声の報告日を検索条件に含めたいとき、直接入力するか、【選択カレンダー】より選択してください。<br>※日付(From-To:単一指定可)が検索条件となります。   |

➤ 次ページに続く

| 項目     | 入力値  | 説明   |
|--------|--|--|
| 添付ファイル | チェック Box 選択                                      | 添付ファイルがある顧客の声の検索を行いません。  |
|        | テキスト入力   | 顧客の声の自社商品名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>※単一指定により入力値を「含む」項目が検索条件となります。                          |
| 作成者    | 日付入力 (yyyy/mm/dd 形式)                             | 顧客の声の作成日を検索条件に含めたいとき、直接入力するか、【選択カレンダー】より選択してください。<br>※入力値 (From-To: 単一指定可) の範囲指定による検索を行いません。 |
| 作成者    | テキスト入力   | 顧客の声の作成者を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>※単一指定により入力値を「含む」項目が検索条件となります。                            |
| 更新日    | 日付入力 (yyyy/mm/dd 形式)                             | 顧客の声の更新日を検索条件に含めたいとき、直接入力するか、【選択カレンダー】より選択してください。<br>※入力値 (From-To: 単一指定可) の範囲指定による検索を行いません。 |
| 更新者    | テキスト入力   | 顧客の声の更新者を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を「含む」項目が検索条件となります。                             |
| 自由項目   | マスタで顧客の声の自由項目が設定され、検索項目として利用している場合にその項目名が表示されます。 |  |

※複数指定による検索条件の場合には、OR(または)検索となり、いずれかの項目が該当する文書を抽出します。

※検索項目に指定がない場合には、すべての文書が抽出されます。

※一回の検索で抽出できる最大件数は、10000 件になります。10000 件を超える場合には、アラート画面が表示され、「競合検索」画面に戻ります。検索条件を変更・追加したのち、再度検索を行ってください。

## ■ キーワード検索対象項目

| キーワード名称 |            |            |       |      |
|---------|------------|------------|-------|------|
| 顧客の声要旨  | 顧客の声分類(左側) | 顧客の声分類(右側) | 商品分類  | 商品内容 |
| 顧客の声内容  | 作成者        | 更新者        | 社員    | 部署   |
| 顧客名     | 部門名        | 顧客かな       | 顧客ランク | 対応要旨 |
| 対応内容    |            |            |       |      |



### ・ブランク(未入力)検索について

- ・ブランク(未入力)を検索条件に含められる項目は、各フォーム共に基本項目のみです。自社で追加した自由項目についてはブランク検索を利用することができません。
- ・顧客検索画面以外の顧客情報の検索項目はブランク検索に対応していません。

### 3-1-2. 発生日順タブ

登録日(降)順に顧客の声一覧の画面が表示されます。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 発生日順タブ画面の表示内容

| ボタン名称     | 説明   |
|-----------|--|
| 最新の状態に更新  | 一覧表示を最新の状態に更新したいときに押します。<br>⇒押すと、一覧表示内容が最新状態まで更新されます。  |
| 新規顧客の声登録  | 新規顧客の声登録をしたいときに押します。<br>⇒「 <b>新規顧客の声登録</b> 」画面が表示されます。<br>⇒顧客の声の新規登録方法の詳細については、「2. 顧客の声を登録する」を参照してください。  |
| プルダウン名称   | 説明   |
| 部署        | さらに検索したいときに使用します。<br>プルダウンメニューより部署を選択すると、選択した部署に所属するすべての当社担当者を含む顧客の声が一覧表示されます。   |
| 報告者/当社担当者 | さらに検索する場合使用します。<br>押すと、プルダウンメニューから選択した社員が報告者/当社担当者である顧客の声一覧画面が表示されます。  |
| 社員        | さらに検索する場合使用します。<br>プルダウンメニューから選択すると、社員名が報告者/当社担当者である顧客の声一覧画面が表示されます。   |
| 表示名称      | 説明   |
| << 最初へ    | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| < 前の〇〇件   | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。                            |
| 次の〇〇件 >   | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。                            |
| 報告日       | 顧客の声登録日(降)順の月ごとに表示され、その下層に顧客の声処理状況別一覧が表示されます。<br>⇒日付や処理状況を押すと、顧客の声一覧が表示されます。表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧)」を参照してください。さらに日付を押すと顧客の声を参照できます。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

### 3-1-3. 分類別タブ

顧客の声の分類別一覧の画面が表示されます。

⇒ボタン名称と、プルダウン名称の詳細については、「3-1-2. 発生日順タブ」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 分類別タブ画面の表示内容

| 表示名称    | 説明   |
|---------|--|
| << 最初へ  | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| < 前の〇〇件 | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。                        |
| 次の〇〇件 > | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。                        |
| 顧客の声分類  | 顧客の声分類別に表示され、その下層に顧客の声処理状況別一覧が表示されます。<br>⇒顧客の声分類や処理状況を押すと、顧客の声一覧が表示されます。表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧)」を参照してください。さらに日付を押すと顧客の声を参照できます。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

### 3-1-4. 顧客別タブ

顧客別の顧客の声処理状況一覧の画面が表示されます。

⇒ボタン名称と、プルダウン名称の詳細については、「3-1-2. 発生日順タブ」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 顧客別タブ画面の表示内容

| 表示名称    | 説明  |
|---------|---|
| << 最初へ  | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| < 前の〇〇件 | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。     |
| 次の〇〇件 > | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。     |
| 顧客名/部門名 | 顧客別に表示され、その右側に部門名が表示されます。<br>⇒顧客名を押すと、顧客の声一覧が表示されます。表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する（詳細一覧）」を参照してください。さらに日付を押すと、顧客の声が参照できます。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

### 3-1-5. 顧客ランク別タブ

顧客ランク別の顧客の声処理状況一覧の画面が表示されます。

⇒ボタン名称と、プルダウン名称の詳細については、「3-1-2. 発生日順タブ」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 顧客ランク別タブ画面の表示内容

| 表示名称    | 説明  |
|---------|---|
| << 最初へ  | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| < 前の〇〇件 | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 次の〇〇件 > | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 顧客ランク   | 顧客ランク別に表示されます。<br>⇒顧客ランク名を押すと、顧客の声一覧が表示されます。表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する（詳細一覧）」を参照してください。さらに日付を押すと、顧客の声が参照できます。     |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

### 3-1-6. 処理状況別タブ

顧客の声の処理状況一覧の画面が表示されます。

⇒ボタン名称と、プルダウン名称の詳細については、「3-1-2. 発生日順タブ」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 処理状況別タブ画面の表示内容

| 表示名称    | 説明  |
|---------|---|
| << 最初へ  | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| < 前の〇〇件 | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 次の〇〇件 > | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 処理状況    | 顧客の声の処理状況別に表示されます。<br>⇒処理状況を押すと、顧客の声一覧が表示されます。表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧)」を参照してください。さらに日付を押すと、顧客の声を参照できます。   |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

### 3-1-7. 商品別タブ

商品別の顧客の声処理状況一覧の画面が表示されます。

⇒ボタン名称と、プルダウン名称の詳細については、「3-1-2. 発生日順タブ」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 商品別タブ画面の表示内容

| 表示名称             | 説明  |
|------------------|---|
| << 最初へ           | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| < 前の〇〇件          | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。                       |
| 次の〇〇件 >          | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。                       |
| 自社商品分類/<br>自社商品名 | 自社商品分類別に表示され、その下層に自社商品別一覧が表示されます。<br>⇒自社商品分類名や自社商品名を押すと、顧客の声一覧が表示されます。表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧)」を参照してください。さらに日付を押すと、顧客の声を参照できます。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。



### 3-1-8. ターゲットリストタブ

顧客の声のターゲットリスト一覧画面を表示します。

⇒ターゲットリストの詳細については、「6. ターゲットリストの参照・編集・削除」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ ターゲットリストタブ画面の表示内容

| ボタン名称   | 説明   |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報▼ | 一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box にチェックされている情報を操作したい時に押します。<br>⇒押すと、「一括更新」「一括削除」のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行えます。<br>⇒ターゲットリストの一括更新・一括削除の詳細については、「6-2-5. ターゲットリストを一括更新・削除する」を参照してください。  |
| 新規ターゲットリスト登録                                  | 新規ターゲットリスト登録をしたいときに押します。<br>⇒「 <b>【ターゲットリスト】新規登録</b> 」画面が表示されます。<br>⇒ターゲットリストの新規登録方法の詳細については、「6-2-1. ターゲットリストを登録する」を参照してください。  |
| <input checked="" type="checkbox"/>           | 全選択・全解除ボタン。<br>⇒押すと、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box のチェックが全選択、または全解除されます。  |
| プルダウン名称                                       | 説明   |
| 部署  | さらに検索したいときに使用します。<br>プルダウンメニューより部署を選択すると、選択した部署に所属する社員が担当するターゲットリスト一覧画面が表示されます。  |
| 担当者   | さらに検索したいときに使用します。<br>社員単位で検索する場合、プルダウンメニューから選択すると検索項目の条件と一致するターゲットリスト一覧画面が表示されます。  |
| ラジオボタン名称                                      | 説明   |
| 種類  | リスト種類を選択したいときに使用します。   |
| テキストボックス名称                                    | 説明   |
| 絞り込み  | さらに検索したいときに使用します。<br>ターゲットリスト名と部分一致する条件のターゲットリスト一覧画面が表示されます。   |
| 表示名称  | 説明   |
| <<最初へ   | 押すと、ターゲットリスト一覧の最初に表示する画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| <前の○○件  | 押すと、表示している顧客の声から前の○○件の画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| 次の○○件>  | 押すと、表示している顧客の声から次の○○件の画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| ターゲットリスト                                      | 顧客の声のターゲットリストが一覧表示されます。<br>⇒を押すと、ターゲットリストの参照画面へ移動します。参照画面の詳細については「6-2-2. ターゲットリストを参照する」を参照してください。<br>⇒ターゲットリストを押すと、ターゲットリストに登録されている「顧客の声一覧」画面がリスト表示されます。表示内容の詳細については、「6-1-2. ターゲットリストから顧客の声・対応履歴リスト表示画面を表示する」を参照してください。<br>⇒自動ターゲットリストのリスト件数は(-)と表示されます。件数を表示したい場合、 <b>件数取得</b> ボタンを押して取得してください。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。<br>※マークがあるターゲットリストは全社員共通です。<br>※固定ターゲットリスト:あらかじめ絞り込んだ情報のみリストアップします。<br>※自動ターゲットリスト:ある条件を指定することで、その条件に合致する情報を自動更新してリストアップします。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。(自動ターゲットリストの場合は、登録件数に関係なく「-」と表示します。)

### 3-1-9. 対応履歴検索タブ

顧客の声の対応履歴を検索したいときに使用します。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、検索項目やタブの表示・非表示も設定できます。  
また、一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ 対応履歴検索タブ画面の表示内容

| ボタン名称  | 説明   |   |
|--------|--|---|
| 検索開始   | 対応履歴検索画面より検索項目を設定し、 <b>検索開始</b> ボタンを押すと、検索項目の条件と一致する対応履歴一覧画面を表示します。<br>⇒対応履歴の検索方法の詳細については、「3-5. 対応履歴を検索する」を参照してください。 |   |
| リスト表示  | 検索項目の条件と一致する対応履歴情報が全項目一覧で表示されます。<br>※リスト表示権限のある社員のみ表示されます。<br>⇒リスト表示の詳細については、「3-5-2. 対応履歴をリスト表示する」を参照してください。         |   |
| テキスト出力 | 検索項目の条件と一致する対応履歴をテキスト(CSV形式)出力します。<br>※テキスト出力権限のある社員のみ表示されます。<br>⇒テキスト出力方法の詳細については、「3-5-1. 対応履歴をテキスト出力する」を参照してください。  |   |
| 項目     | 入力値  | 説明  |
| キーワード  | テキスト入力   | キーワードをスペース(全角または半角)で区切って複数指定した場合には、AND(かつ)検索となり、すべてのキーワードを含む文書が検索条件となります。<br>⇒キーワード検索対象項目の詳細については、下表を参照してください。              |
| 顧客名    | テキスト入力   | 対応履歴の顧客名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。  |
| 顧客名かな  | プルダウンメニュー  | 対応履歴の顧客名かなを検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより頭文字を選択してください。<br>※テキスト入力があった場合、テキスト入力値が採用されます。  |
|        | テキスト入力   | 対応履歴の顧客名かなを検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値から始まる項目が検索条件となります。  |
| 部門名    | テキスト入力   | 対応履歴の部門名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。  |
| 顧客ランク  | チェックBox選択  | 対応履歴の顧客ランクを検索条件に含めたいとき、チェックを入れてください。<br>複数指定による検索条件が可能です。   |
| 顧客コード  | テキスト入力   | 顧客コードを検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。   |
| 顧客の声分類 | プルダウンメニュー  | 対応履歴の顧客の声分類を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。<br>単一指定の顧客の声分類が検索条件となります。  |
| 処理状況   | チェックBox選択  | 対応履歴の処理状況を検索条件に含めたいとき、チェックを入れてください。<br>複数指定による検索条件が可能です。  |
| 案件名    | テキスト入力   | 案件名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。   |
| 自社商品分類 | プルダウンメニュー  | 対応履歴の自社商品分類を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。単一指定の自社商品分類検索条件となります。   |
| 自社商品名  | テキスト入力   | 対応履歴の自社商品名を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を含む項目が検索条件となります。  |
| 対応者部署  | プルダウンメニュー  | 対応履歴の報告者部署を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより選択してください。単一指定の報告者部署名が検索条件となります。   |
| 対応者    | プルダウンメニュー  | 対応履歴の報告者を検索条件に含めたいとき、プルダウンメニューより報告者の頭文字を選択してから、報告者名を選択してください。<br>報告者部署選択により単一指定の報告者名が検索条件となります。<br>※頭文字を選択しないと報告者名は選択できません。 |
| 対応日    | 日付入力(yyyy/mm/dd形式)   | 対応履歴の対応日を検索条件に含めたいとき、直接入力するか、【選択カレンダー】より選択してください。<br>日付(From-To:単一指定可)が検索条件となります。   |
| 添付ファイル | チェックBox選択  | 添付ファイルがある対応履歴の検索を行いません。   |
|        | テキスト入力   | 対応履歴の添付ファイルを検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を「含む」項目が検索条件となります。   |
| 自由項目   | マスタで対応履歴の自由項目が設定され、検索項目として利用している場合にその項目名が表示されます。   |   |

▶ 次のページに続く

| 項目  | 入力値                  | 説明  |
|-----|----------------------|---|
| 作成日 | 日付入力 (yyyy/mm/dd 形式) | 対応履歴の作成日を検索条件に含めたいとき、直接入力するか、【選択カレンダー】より選択してください。<br>入力値 (From-To: 単一指定可) の範囲指定による検索を行いません。 |
| 作成者 | テキスト入力               | 対応履歴の作成者を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を「含む」項目が検索条件となります。                            |
| 更新日 | 日付入力 (yyyy/mm/dd 形式) | 対応履歴の更新日を検索条件に含めたいとき、直接入力するか、【選択カレンダー】より選択してください。<br>入力値 (From-To: 単一指定可) の範囲指定による検索を行いません。 |
| 更新者 | テキスト入力               | 対応履歴の更新者を検索条件に含めたいとき、直接入力してください。<br>単一指定により入力値を「含む」項目が検索条件となります。                            |

※複数指定による検索条件の場合には、OR(または)検索となり、いずれかの項目が該当する文書を抽出します。

※検索項目に指定がない場合には、すべての文書が抽出されます。

※一回の検索で抽出できる最大件数は、10000 件になります。10000 件を超える場合には、アラート画面が表示され、「対応履歴検索」画面に戻ります。検索条件を変更・追加したのち、再度検索を行ってください。

## ■ キーワード検索対象項目

| キーワード名称 |      |     |      |       |
|---------|------|-----|------|-------|
| 対応要旨    | 対応内容 | 作成者 | 更新者  | 対応者   |
| 対応者部署   | 顧客名  | 部門名 | 顧客かな | 顧客ランク |
| 案件名     |      |     |      |       |

### 3-1-10. 対応履歴ターゲットリストタブ

対応履歴のターゲットリスト一覧画面を表示します。

⇒ターゲットリストの詳細については、「6. ターゲットリストの参照・編集・削除」を参照してください。



タブ名称は、システム設定より自由に変更可能であり、表示・非表示や一覧表示件数も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。



#### ■ ターゲットリストタブ画面の表示内容

| ボタン名称   | 説明  |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報▼ | 一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box にチェックされている情報を操作したい時に押します。<br>⇒押すと、「一括更新」「一括削除」のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行えます。<br>⇒ターゲットリストの一括更新・一括削除の詳細については、「6-2-5. ターゲットリストを一括更新・削除する」を参照してください。   |
| 新規ターゲットリスト登録                                  | 新規ターゲットリスト登録をしたいときに押します。<br>⇒「 <b>【ターゲットリスト】新規登録</b> 」画面が表示されます。<br>⇒ターゲットリストの新規登録方法の詳細については、「6-2-1. ターゲットリストを登録する」を参照してください。   |
| <input checked="" type="checkbox"/>           | 全選択・全解除ボタン。<br>⇒押すと、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box のチェックが全選択、または全解除されます。   |
| プルダウン名称                                       | 説明  |
| 部署  | さらに検索したいときに使用します。<br>プルダウンメニューより部署を選択すると、選択した部署に所属する社員が担当するターゲットリスト一覧画面が表示されます。   |
| 担当者   | さらに検索したいときに使用します。<br>社員単位で検索する場合、プルダウンメニューから選択すると検索項目の条件と一致するターゲットリスト一覧画面が表示されます。   |
| ラジオボタン名称                                      | 説明  |
| 種類  | リスト種類を選択したいときに使用します。  |
| テキストボックス名称                                    | 説明  |
| 絞り込み  | さらに検索したいときに使用します。<br>ターゲットリスト名と部分一致する条件のターゲットリスト一覧画面が表示されます。  |
| 表示名称  | 説明  |
| <<最初へ   | 押すと、ターゲットリスト一覧の最初に表示する画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| <前の○○件  | 押すと、表示している対応履歴から前の○○件の画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| 次の○○件>  | 押すと、表示している対応履歴から次の○○件の画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| ターゲットリスト                                      | 顧客の声のターゲットリストが一覧表示されます。<br>⇒を押すと、ターゲットリストの参照画面へ移動します。参照画面の詳細については「6-2-2. ターゲットリストを参照する」を参照してください。<br>⇒ターゲットリストを押すと、ターゲットリストに登録されている「 <b>対応履歴一覧</b> 」画面がリスト表示されます。表示内容の詳細については、「6-1-2. ターゲットリストから顧客の声・対応履歴リスト表示画面を表示する」を参照してください。<br>⇒自動ターゲットリストのリスト件数は(-)と表示されます。件数を表示したい場合、 <b>件数取得</b> ボタンを押して取得してください。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。<br>※マークがあるターゲットリストは全社員共通です。<br>※固定ターゲットリスト:あらかじめ絞り込んだ情報のみリストアップします。<br>※自動ターゲットリスト:ある条件を指定することで、その条件に合致する情報を自動更新してリストアップします。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、対応履歴の登録件数を示しています。(自動ターゲットリストの場合は、登録件数に関係なく「-」と表示します。)

## 3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧)

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、顧客の声を詳細で一覧表示させることができます。  
以下の手順で操作をしてください。

- 画面上部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押します。  
⇒「**【顧客の声を聞く】顧客の声検索**」画面が表示されます。  
※メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索すると「**【顧客の声】一覧**」画面が表示されます。
- 報告日を押します。  
⇒「**【顧客の声】**」画面が表示されます。

### ■【顧客の声】画面の表示内容

一覧表示の並び順: 発生日 > 案件名



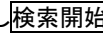
| ボタン名称   | 説明  |
|---|---|
| 再検索   | 前回の検索条件項目を引継ぎ、「顧客の声検索」画面に切り替わります。   |
| テキスト出力  | 検索結果と一致する顧客の声をテキスト(CSV形式)出力します。   |
| 最新の状態に更新  | 一覧表示を最新の状態に更新したいときに押します。<br>⇒押すと、一覧表示内容が最新状態まで更新されます。   |
| 新規顧客の声登録  | 新規顧客の声登録をしたいときに押します。<br>⇒「 <b>新規顧客の声登録</b> 」画面が表示されます。<br>⇒顧客の声の新規登録方法の詳細については、「2. 顧客の声を登録する」を参照してください。                 |
| 表示名称  | 説明  |
| << 最初へ  | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| < 前の〇〇件   | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 次の〇〇件 >   | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
|  | 押すと「対応履歴」、「コメント」の展開表示を行ないます。<br>次回、「顧客の声一覧」画面では、前回表示されていた形式で表示がされるようになります。<br>初期値では省略表示されています。                          |
|  | 押すと「対応履歴」、「コメント」の省略表示を行ないます。<br>次回、「顧客の声一覧」画面では、前回表示されていた形式で表示がされるようになります。<br>初期値では省略表示されています。                          |
|  | 処理状況が「処理済」扱いの顧客の声に表示されます。   |
|  | 処理状況が「処理中」扱いの顧客の声に表示されます。   |
|  | 処理状況が「保留」扱いの顧客の声に表示されます。  |
| 報告日   | 顧客の声に対する報告日が表示されます。<br>※報告日を押すと、顧客の声画面が表示されます。<br>⇒顧客の声参照画面の詳細については、「4-1. 顧客の声を参照する」を参照してください。                          |
| 顧客の声分類  | 顧客の声に対する顧客の声分類が表示されます。  |
| 顧客名   | 顧客の声に対する顧客名が表示されます。<br>※顧客名を押すと、顧客情報画面が表示されます。<br>⇒顧客情報画面の詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザーマニュアル 005 顧客を探す・知る」を参照してください。          |
| 部門名   | 部門名が登録されているとき、表示されます。   |
| 顧客の声要旨  | 顧客の声に対する顧客の声要旨が表示されます。  |
| 報告者   | 顧客の声に対する報告者が表示されます。   |
| 報告者部署   | 顧客の声に対する報告者の部署が表示されます。  |
| 対応履歴  | 顧客の声に対する対応履歴が表示されます。<br>※対応履歴を押すと、対応履歴画面が表示されます。<br>⇒対応履歴表示の詳細については、「5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する」を参照してください。                  |
| コメント  | 顧客の声に対するコメントが表示されます。<br>※コメントを押すと、「 <b>【コメント】</b> 」画面が表示されます。   |

### 3-3. 顧客の声を検索する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、検索機能を活用することにより、蓄積されたデータの中から必要な顧客の声だけを抽出することができます。

「コメント入力」、「対応履歴の入力」についても、この検索機能を使うことで、より効率的に登録が行なえるようになります。

※閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。

1. 画面上部のメニューボタンより [顧客の声を聞く]を押すか、 [顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。  
⇒表示内容の詳細については、「3-1-1. 顧客の声検索タブ」を参照してください。
2. 検索条件を指定し 検索開始ボタンを押します。  
⇒「検索結果画面」が表示されます。  
⇒検索結果画面の表示内容の詳細については、「3-2. 顧客の声一覧画面を表示する(詳細一覧)」を参照してください。

### 3-3-1. テキスト出力する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、テキスト出力機能を活用することにより、データベース内に蓄積した顧客の声をエクセルなどの表計算ソフト等で加工可能なテキスト形式のファイルに出力することができます。

以下の手順で操作をしてください。



情報漏洩などのセキュリティ上、テキスト出力が行なえるユーザーにはテキスト出力権限が必要です。  
出力権限の設定については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者にお問い合わせください。

1. 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
2. 検索条件を指定し、**検索開始**ボタンを押します。
3. 検索結果が表示されますので、内容を確認して**テキスト出力**ボタンを押します。  
⇒「【顧客の声テキスト出力】」画面が表示されます。出力したい項目の指定を行いません。

#### ■ 顧客の声テキスト出力画面

## ■ 表示内容

| 表示・操作内容   | 属性       | 説明  |
|-----------|----------|---|
| テキスト出力    | ボタン      | 出力項目欄にセットされている項目をテキスト出力します。   |
| 閉じる       | ボタン      | テキスト出力を中断し、画面を閉じます。   |
| テンプレート    | プルダウン    | 出力項目で事前に登録されているテンプレートの切り替えが行なえます。<br>※初期値は、すべての項目を出力項目としてセットします。  |
|           | テキスト Box | ①テンプレートを共有したい場合は「全社員共有..」のチェックを入れます。<br>②テンプレート名を入力し、名前を付けて保存ボタンを押します。<br>※名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。<br>※保存しない場合には、キャンセルボタンを押します。 |
| 名前を付けて保存※ | ボタン      | テンプレート名、出力項目を新規登録画面に切り替えます。   |
| キャンセル     | ボタン      | テンプレートの新規登録をキャンセルします。<br>※初期値から名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。  |
| 保存※       | ボタン      | 現在のテンプレート名、出力項目の保存を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| 削除        | ボタン      | 現在のテンプレート名、出力項目の削除を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| ↑(▲)      | ボタン      | 出力項目欄で指定している項目を一段上(▲は一番上段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ↓(▼)      | ボタン      | 出力項目欄で指定している項目を一段下(▼は一番下段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| 選択→(全件選択) | ボタン      | 非出力項目欄で指定した項目(全件選択は指定なし全項目)を出力項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ←選択(全件削除) | ボタン      | 出力項目欄で指定した項目(全件削除は指定なし全項目)を非出力項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |

※テンプレート名の重複登録はできません。

※テンプレート名は、30文字まで入力可能です。

※テンプレートは、個人100件、共有100件まで登録可能です。

4. テキスト出力したい項目を画面右の出力項目欄にセットし、**テキスト出力**ボタンを押します。  
※対応履歴を出力項目として指定した場合、最新情報5件まで出力します。
5. 「このファイルを開くか、または保存しますか?」というメッセージウインドウが表示されますので、**開く**、**保存**、**キャンセル**ボタンを押してください。

## ■ 表示内容

| ボタン名称 | 説明  |
|-------|---|
| 開く    | CSV テキストファイルが開きます。                                  |
| 保存    | 保存先を指定すると、保存先に CSV テキストファイルが自動作成されます。               |
| キャンセル | 押すと、メッセージウインドウ表示が消え、「 <b>顧客の声テキスト出力</b> 」画面が表示されます。 |



### 3-3-2. 顧客の声をリスト表示する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、リスト表示機能を活用することにより、顧客の声の全項目を一覧で閲覧することができます。顧客の声の全項目一覧を閲覧する場合には、検索項目に条件の入力を行ない、最後に「リスト表示」ボタンを押します。リスト表示後は、各項目を昇順・降順で並び替えができるほか、リスト表示する条件を保存することができます。



情報漏洩などのセキュリティ上、リスト表示を行なえるユーザーにはリスト表示権限が必要です。リスト表示権限の設定については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ リスト表示

- 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を選択します。
- 検索条件を指定し「検索開始」ボタンを押します。
- 検索された検索結果が表示されますので、内容を確認してよろしければ「リスト表示」ボタンを押します。  
⇒「顧客の声リスト表示」顧客の声の全項目が一覧で表示されます。  
表示設定の変更や表示順序を変更することで、必要な情報を素早く活用することができます。

| 顧客の声  |          |          |          |          |      |        |       |        |            |              |             | 閉じる |
|---|----------|----------|----------|----------|------|--------|-------|--------|------------|--------------|-------------|-----|
| 検索条件:   |          |          |          |          |      |        |       |        |            |              |             |     |
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報                                    | 検索結果すべて  | 新規顧客の声登録 |          | リスト表示初期値 |      | 表示設定   |       | テキスト出力 |            |              |             |     |
| <最初へ <前の20件 次の20件> <span style="float: right;">4件の検索結果から1件 - 4件を表示しています。</span> |          |          |          |          |      |        |       |        |            |              |             |     |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | 報告者      | 報告者部署名   | 当社担当者    | 当社担当者部署名 | 顧客名  | 部門名    | 顧客ランク | 案件名    | 報告日        | 顧客の声要旨       | 顧客の声分類      | 処理状 |
| <input type="checkbox"/>  | システム 管理者 | 部署未登録    | 畝 純一     | 東京本社/営業部 | 赤木電機 | A      | BB    |        | 2006/11/26 | クレーム報告       | その他/その他要望   | 処理済 |
| <input type="checkbox"/>  | システム 管理者 | 部署未登録    |          |          | 井上産業 | B      |       |        | 2006/11/26 |              | その他要望       | 処理中 |
| <input type="checkbox"/>  | システム 管理者 | 部署未登録    | システム 管理者 | 部署未登録    |      |        |       |        | 2006/11/27 | 敬語について       | 営業クレーム      | 処理済 |
| <input type="checkbox"/>  | システム 管理者 | 部署未登録    | システム 管理者 | 部署未登録    | 榎本建設 | D      |       |        | 2006/11/27 | 配送時間を短縮してほしい | 配送クレーム/配送要望 | 処理中 |
| <最初へ <前の20件 次の20件> <span style="float: right;">4件の検索結果から1件 - 4件を表示しています。</span> |          |          |          |          |      |        |       |        |            |              |             |     |
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報                                    | 検索結果すべて  | 新規顧客の声登録 |          | 表示設定     |      | テキスト出力 |       |        |            |              |             |     |

#### ■ リスト表示画面の表示内容

| プルダウン名称      | 説明   |
|--------------|--|
| リスト表示のテンプレート | 表示したいリスト表示のテンプレートを選択します。<br>プルダウンメニューよりリスト表示のテンプレートを選択すると、登録したテンプレート情報の項目名が表示順序で表示されます。<br>※リスト表示のテンプレートは「表示設定」ボタンから設定することができます。 |

| ボタン名称       | 説明  |
|-------------|---|
| 新規顧客の声登録    | 新規顧客の声登録をしたいときに押します。<br>⇒「新規顧客の声登録」画面が表示されます。<br>⇒顧客の声の新規登録方法の詳細については、「2. 顧客の声を登録する」を参照してください。                          |
| 顧客の声        | 顧客の声を参照したいときに押します。<br>⇒「顧客の声参照」画面が表示されます。<br>⇒顧客の声参照画面の詳細については、「4.顧客の声の参照・編集・削除」を参照してください。                              |
| 表示設定        | リスト表示したい項目や表示順序を保存したいときに押します。<br>⇒「表示設定」画面が表示されます。<br>⇒表示設定の詳細については、次項「■表示設定」を参照してください。                                 |
| テキスト出力      | 検索項目の条件と一致する顧客の声がテキスト(OSV形式)出力されます。<br>※テキスト出力権限のある社員のみ表示されます。<br>⇒テキスト出力方法の詳細については、「3-3-1. テキスト出力する」を参照してください。         |
| 表示名称        | 説明  |
| 「顧客の声の各項目名」 | 各顧客の声の項目名を押すと、その項目名を基準にリスト表示が並び替えます。<br>↑ボタンを押すと降順で並び替えし、↓ボタンを押すと昇順で並び替えます。<br>※初期値は「作成日」の昇順でリスト表示されています。               |
| <<最初へ       | 押すと、顧客の声一覧の最初に表示する画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。     |
| <前の〇〇件      | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 次の〇〇件>      | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |

※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

## ■ 表示設定

- 画面左部のメニューボタンより 顧客の声を聞く ]を押すか、 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を選択します。
- 検索条件を指定し検索開始ボタンを押します。
- 検索された検索結果が表示されますので、内容を確認してよろしければリスト表示ボタンを押します。
- 顧客の声がリスト表示されますので、表示設定ボタンを押します。



## ■ 表示内容

| 表示・操作内容     | 属性      | 説明  |
|-------------|---------|---|
| 表示順序        | プルダウン   | 表示する順序の基準となる表示項目を選択します。   |
| 昇順・降順       | プルダウン   | 表示する順序で昇順または降順を選択します。   |
| 閉じる         | ボタン     | 表示設定を中断し、画面を閉じます。   |
| テンプレート      | プルダウン   | 表示項目で事前に登録されているテンプレートの切り替えが行なえます。<br>※初期値は、すべての項目を表示項目としてセットします。  |
|             | テキストBOX | ①テンプレートを共有したい場合は「全社員共有」のチェックを入れます。<br>②テンプレート名を入力し、名前を付けて保存ボタンを押します。<br>※名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。<br>※保存しない場合には、キャンセルボタンを押します。 |
| 名前を付けて保存(※) | ボタン     | テンプレート名、表示項目を新規登録画面に切り替えます。   |
| キャンセル       | ボタン     | テンプレートの新規登録をキャンセルします。<br>※初期値から名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。  |
| 保存(※)       | ボタン     | 現在のテンプレート名、表示項目の保存を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| 削除          | ボタン     | 現在のテンプレート名、表示項目の削除を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| ↑(▲)        | ボタン     | 表示項目欄で指定している項目を一段上(▲は一番上段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ↓(▼)        | ボタン     | 表示項目欄で指定している項目を一段下(▼は一番下段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| 選択→(全件選択)   | ボタン     | 非表示項目欄で指定した項目(全件選択は指定なし全項目)を表示項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ←選択(全件削除)   | ボタン     | 表示項目欄で指定した項目(全件削除は指定なし全項目)を非表示項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |

※テンプレート名の重複登録はできません。

※テキスト出力とリスト表示で作成したテンプレートを共通して使用することができます。

### 3-4. 対応履歴一覧画面を表示する(詳細一覧)

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、顧客の声の対応履歴を詳細で一覧表示させることができます。以下の手順で操作をしてください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押し[対応履歴検索]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[対応履歴検索]を押します。  
⇒「**【顧客の声を聞く】対応履歴検索**」画面が表示されます。  
※メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索すると「**【対応履歴】一覧**」画面が表示されます。
- 対応日を押します。  
⇒「**【対応履歴】**」画面が表示されます。

#### ■ 【対応履歴】画面の表示内容

一覧表示の並び順: 対応日 > 案件名

| ボタン名称    | 説明   |
|----------|--|
| 再検索      | 前回の検索条件項目を引継ぎ、「対応履歴検索」画面に切り替わります。  |
| リスト表示    | 検索項目の条件と一致する対応履歴情報が全項目一覧で表示されます。<br>※リスト表示権限のある社員のみ表示されます。<br>⇒リスト表示の詳細については、「3-5-2. 対応履歴をリスト表示する」を参照してください。   |
| テキスト出力   | 検索結果と一致する対応履歴をテキスト(CSV形式)出力します。<br>⇒テキスト出力の詳細については、「3-5-1. 対応履歴をテキスト出力する」を参照してください。  |
| チェックした情報 | 一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box にチェックされている情報を操作したい時に押します。<br>⇒押すと、「一括更新」「一括削除」のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行います。<br>⇒一括更新・削除の詳細については、「5-2-2. 対応履歴を一括・削除する」を参照してください。 |
| 検索結果すべて▼ | 現在の検索結果の条件に一致した情報すべてに対して操作したいときに押します。<br>⇒押すと、「一括更新」「一括削除」のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行います。<br>⇒一括更新・削除の詳細については、「5-2-2. 対応履歴を一括・削除する」を参照してください。               |
| 表示名称     | 説明   |
| << 最初へ   | 押すと、検索結果の最初の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| < 前の〇〇件  | 押すと、表示している対応履歴から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
| 次の〇〇件 >  | 押すと、表示している対応履歴から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。  |
|          | 顧客の声の処理状況が「処理済」扱いの対応履歴に表示されます。   |
|          | 顧客の声の処理状況が「処理中」扱いの対応履歴に表示されます。   |
|          | 顧客の声の処理状況が「保留」扱いの対応履歴に表示されます。  |
| 対応日      | 対応履歴に対する報告日が表示されます。<br>※報告日を押すと、対応履歴画面が表示されます。<br>⇒対応履歴参照画面の詳細については、「4-1. 対応履歴を参照する」を参照してください。   |
| 顧客の声分類   | 対応履歴に対する顧客の声分類が表示されます。   |
| 顧客名      | 対応履歴に対する顧客名が表示されます。<br>⇒顧客情報画面の詳細については、「顧客深耕日報ユーザーマニュアル 005 顧客を探す・知る」を参照してください。  |
| 部門名      | 部門名が登録されているとき、表示されます。  |
| 対応要旨     | 対応履歴に対する対応履歴要旨が表示されます。   |
| 報告者      | 対応履歴に対する報告者が表示されます。  |
| 報告者部署    | 対応履歴に対する報告者の部署が表示されます。   |

### 3-5. 対応履歴を検索する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、検索機能を活用することにより、蓄積されたデータの中から必要な対応履歴だけを抽出することができます。

※閲覧権限のない顧客の声の対応履歴情報は表示されません。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押し[対応履歴検索]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[対応履歴検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】対応履歴検索」画面が表示されます。  
⇒表示内容の詳細については、「3-1-9. 対応履歴検索タブ」を参照してください。
- 検索条件を指定し[検索開始]ボタンを押します。  
⇒「検索結果画面」が表示されます。  
⇒検索結果画面の表示内容の詳細については、「3-4. 対応履歴一覧画面を表示する」を参照してください。

#### 3-5-1. 対応履歴をテキスト出力する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、テキスト出力機能を活用することにより、データベース内に蓄積した対応履歴をエクセルなどの表計算ソフト等で加工可能なテキスト形式のファイルに出力することができます。

以下の手順で操作をしてください。



情報漏洩などのセキュリティ上、テキスト出力が行なえるユーザーにはテキスト出力権限が必要です。  
出力権限の設定については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者にお問い合わせください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押し[対応履歴検索]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[対応履歴検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】対応履歴検索」画面が表示されます。
- 検索条件を指定し、[検索開始]ボタンを押します。
- 検索結果が表示されますので、内容を確認して[テキスト出力]ボタンを押します。  
⇒「【対応履歴テキスト出力】」画面が表示されます。出力したい項目の指定を行いません。

#### ■ 対応履歴テキスト出力画面

対応履歴

テキスト出力 閉じる

テンプレート: 初期値

出力順序 作成日 昇順

| 非出力項目 | 出力項目             |
|-------|------------------|
|       | 対応履歴ID           |
|       | 対応者ID            |
|       | 対応者              |
|       | 対応部署ID           |
|       | 対応部署名            |
|       | 顧客名ID            |
|       | 顧客名              |
|       | 部門名              |
|       | 顧客ラック            |
|       | 案件名ID            |
|       | 案件名              |
|       | 顧客の声ID           |
|       | 対応日              |
|       | 対応要旨             |
|       | 顧客の声分類           |
|       | 処理状況             |
|       | 自社商品分類           |
|       | 自社商品名            |
|       | 対応内容             |
|       | 作成日              |
|       | 更新日              |
|       | 作成者              |
|       | 更新者              |
|       | [自由項目]テキスト(1行入力) |

選択 >

< 削除

全件選択 >

<< 全件削除

## ■ 表示内容

| 表示・操作内容   | 属性       | 説明  |
|-----------|----------|---|
| テキスト出力    | ボタン      | 出力項目欄にセットされている項目をテキスト出力します。   |
| 出力順序      | プルダウン    | 出力する順序の基準となる出力項目を選択します。   |
| 昇順・降順     | プルダウン    | 出力する順序で昇順または降順を選択します。   |
| 閉じる       | ボタン      | テキスト出力を中断し、画面を閉じます。   |
| テンプレート    | プルダウン    | 出力項目で事前に登録されているテンプレートの切り替えが行なえます。<br>※初期値は、すべての項目を出力項目としてセットします。  |
|           | テキスト BOX | ①テンプレートを共有したい場合は「全社員共有..」のチェックを入れます。<br>②テンプレート名を入力し、名前を付けて保存ボタンを押します。<br>※名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。<br>※保存しない場合には、キャンセルボタンを押します。 |
| 名前を付けて保存※ | ボタン      | テンプレート名、出力項目を新規登録画面に切り替えます。   |
| キャンセル     | ボタン      | テンプレートの新規登録をキャンセルします。<br>※初期値から名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。  |
| 保存※       | ボタン      | 現在のテンプレート名、出力項目の保存を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| 削除        | ボタン      | 現在のテンプレート名、出力項目の削除を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| ↑(▲)      | ボタン      | 出力項目欄で指定している項目を一段上(▲は一番上段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ↓(▼)      | ボタン      | 出力項目欄で指定している項目を一段下(▼は一番下段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| 選択→(全件選択) | ボタン      | 非出力項目欄で指定した項目(全件選択は指定なし全項目)を出力項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ←選択(全件削除) | ボタン      | 出力項目欄で指定した項目(全件削除は指定なし全項目)を非出力項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |

※テンプレート名の重複登録はできません。

※テンプレート名は、30文字まで入力可能です。

※テンプレートは、個人100件、共有100件まで登録可能です。

※テキスト出力とリスト表示で作成したテンプレートを共通して使用することができます。

4. テキスト出力したい項目を画面右の出力項目欄にセットし、**テキスト出力**ボタンを押します。
5. 「このファイルを開くか、または保存しますか?」というメッセージウインドウが表示されますので、**開く**、**保存**、**キャンセル**ボタンを押してください。

## ■ 表示内容

| ボタン名称 | 説明  |
|-------|---|
| 開く    | CSV テキストファイルが開きます。                                  |
| 保存    | 保存先を指定すると、保存先に CSV テキストファイルが自動作成されます。               |
| キャンセル | 押すと、メッセージウインドウ表示が消え、「 <b>対応履歴テキスト出力</b> 」画面が表示されます。 |

### 3-5-2. 対応履歴をリスト表示する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、リスト表示機能を活用することにより、対応履歴の全項目を一覧で閲覧することができます。対応履歴の全項目一覧を閲覧する場合には、検索項目に条件の入力を行ない、最後に「リスト表示」ボタンを押します。リスト表示後は、各項目を昇順・降順で並び替えができるほか、リスト表示する条件を保存することができます。



情報漏洩などのセキュリティ上、リスト表示を行なえるユーザーにはリスト表示権限が必要です。  
リスト表示権限の設定については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

#### ■ リスト表示

- 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押し「対応履歴検索」のタブを押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「対応履歴検索」を選択します。
- 検索条件を指定し「検索開始」ボタンを押します。
- 検索された検索結果が表示されますので、内容を確認してよろしければ「リスト表示」ボタンを押します。  
⇒「対応履歴リスト表示」対応履歴の全項目が一覧で表示されます。  
表示設定の変更や表示順序を変更することで、必要な情報を素早く活用することができます。

| 対応履歴   |          |                    |      |     |       |     |            | 閉じる                       |        |        |
|--|----------|--------------------|------|-----|-------|-----|------------|---------------------------|--------|--------|
| 検索条件:  |          |                    |      |     |       |     |            |                           |        |        |
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報 | 検索結果すべて  |                    |      |     |       |     |            | リスト表示初期値                  | 表示設定   | テキスト出力 |
| <<最初へ < 前の20件 次の20件 >                        |          |                    |      |     |       |     |            | 7件の検索結果から1件 - 7件を表示しています。 |        |        |
| <input checked="" type="checkbox"/>          | 対応者      | 対応者部署名             | 顧客名  | 部門名 | 顧客ランク | 案件名 | 対応日        | 対応要旨                      | 顧客     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | システム 管理者 | 部署未登録              | 赤木電機 |     | A     | BB  | 2006/11/27 | 業務途中                      | その     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | 西郷 恵子    | 東京本社/営業部/システム販売部   | 赤木電機 |     | A     | BB  | 2006/11/30 | 完了                        | その     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | システム 管理者 | 部署未登録              | 井上産業 |     | B     |     | 2006/11/27 | 考慮してみます。                  | その     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | 田中 健一    | 東京本社/営業部           |      |     |       |     | 2006/11/27 | 部下に指導を。                   | 営業     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | 吉田 健二    | 東京本社/営業部           | 榎本建設 |     | D     |     | 2006/11/27 | 配送センターに問い合わせました。          | 配送     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | 洲 純一     | 中国支店/営業部/ソフトウェア販売部 |      |     |       |     | 2006/12/27 | 修正完了                      | 商品     |        |
| <input type="checkbox"/>                     | 阿 健一     | 東京本社/営業部           |      |     |       |     | 2006/11/28 | 会議の議題で取り上げ、指導いたしました。      | 営業     |        |
| <<最初へ < 前の20件 次の20件 >                        |          |                    |      |     |       |     |            | 7件の検索結果から1件 - 7件を表示しています。 |        |        |
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報 | 検索結果すべて  |                    |      |     |       |     |            | 表示設定                      | テキスト出力 |        |

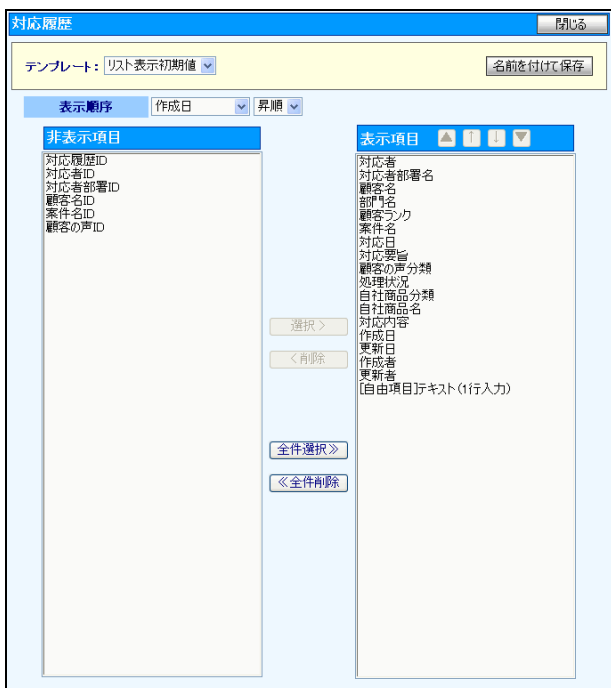
#### ■ リスト表示画面の表示内容

| プルダウン名称      | 説明   |
|--------------|--|
| リスト表示のテンプレート | 表示したいリスト表示のテンプレートを選択します。<br>プルダウンメニューよりリスト表示のテンプレートを選択すると、登録したテンプレート情報の項目名が表示順序で表示されます。<br>※リスト表示のテンプレートは「表示設定」ボタンから設定することができます。 |

| ボタン名称                | 説明  |
|----------------------|---|
| 対応履歴                 | 対応履歴を参照したいときに押します。<br>⇒「 <b>対応履歴参照</b> 」画面が表示されます。<br>⇒対応履歴参照画面の詳細については、「5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する」を参照してください。              |
| 表示設定                 | リスト表示したい項目や表示順序を保存したいときに押します。<br>⇒「 <b>表示設定</b> 」画面が表示されます。<br>⇒表示設定の詳細については、次項「 <b>表示設定</b> 」を参照してください。                |
| テキスト出力               | 検索項目の条件と一致する対応履歴がテキスト(CSV形式)出力されます。<br>※テキスト出力権限のある社員のみ表示されます。<br>⇒テキスト出力方法の詳細については、「3-5-1. 対応履歴をテキスト出力する」を参照してください。    |
| 表示名称                 | 説明  |
| 「 <b>対応履歴の各項目名</b> 」 | 各対応履歴の項目名を押すと、その項目名を基準にリスト表示が並び替えます。<br>↑ボタンを押すと降順で並び替えし、↓ボタンを押すと昇順で並び替えます。<br>※初期値は「作成日」の昇順でリスト表示されています。               |
| « <b>最初へ</b> »       | 押すと、対応履歴一覧の最初に表示する画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。     |
| < <b>前の○○件</b> >     | 押すと、表示している対応履歴から前の○○件の画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| <b>次の○○件</b> >       | 押すと、表示している対応履歴から次の○○件の画面に移動します。<br>※「○○」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |

## ■ 表示設定

- 画面左部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押し[対応履歴検索]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「対応履歴検索」を選択します。
- 検索条件を指定し**検索開始**ボタンを押します。
- 検索された検索結果が表示されますので、内容を確認してよろしければ**リスト表示**ボタンを押します。
- 対応履歴がリスト表示されますので、**表示設定**ボタンを押します。





## ■ 表示内容

| 表示・操作内容     | 属性      | 説明  |
|-------------|---------|---|
| 表示順序        | プルダウン   | 表示する順序の基準となる表示項目を選択します。   |
| 昇順・降順       | プルダウン   | 表示する順序で昇順または降順を選択します。   |
| 閉じる         | ボタン     | 表示設定を中断し、画面を閉じます。   |
| テンプレート      | プルダウン   | 表示項目で事前に登録されているテンプレートの切り替えが行なえます。<br>※初期値は、すべての項目を表示項目としてセットします。  |
|             | テキストBOX | ①テンプレートを共有したい場合は「全社員共有..」のチェックを入れます。<br>②テンプレート名を入力し、名前を付けて保存ボタンを押します。<br>※名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。<br>※保存しない場合には、キャンセルボタンを押します。 |
| 名前を付けて保存(※) | ボタン     | テンプレート名、表示項目を新規登録画面に切り替えます。   |
| キャンセル       | ボタン     | テンプレートの新規登録をキャンセルします。<br>※初期値から名前を付けて保存を押したときだけ表示されます。  |
| 保存(※)       | ボタン     | 現在のテンプレート名、表示項目の保存を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| 削除          | ボタン     | 現在のテンプレート名、表示項目の削除を行ないます。<br>※プルダウンでテンプレート名を指定した場合に表示されます。  |
| ↑(▲)        | ボタン     | 表示項目欄で指定している項目を一段上(▲は一番上段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ↓(▼)        | ボタン     | 表示項目欄で指定している項目を一段下(▼は一番下段)に並べ替えます。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| 選択→(全件選択)   | ボタン     | 非表示項目欄で指定した項目(全件選択は指定なし全項目)を表示項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |
| ←選択(全件削除)   | ボタン     | 表示項目欄で指定した項目(全件削除は指定なし全項目)を非表示項目欄に移動します。<br>※指定する項目は複数指定が可能です。  |

※テンプレート名の重複登録はできません。

※テキスト出力とリスト表示で作成したテンプレートを共通して使用することができます。



## 4. 顧客の声の参照・編集・削除

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、登録した顧客の声を参照・編集・削除することができます。

### 4-1. 顧客の声を参照する

顧客の声を検索し、抽出した顧客の声を参照する方法について説明します。

以下の手順で操作をしてください。

1. 画面上部のメニューボタンより [顧客の声を聞く] を押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの [顧客の声検索] を押します。  
⇒ **【顧客の声を聞く】顧客の声検索** 画面が表示されます。
2. 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「顧客の声検索」や「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
3. 参照したい顧客の声の報告日を押します。  
⇒ 選択した **【顧客の声】** 画面が表示されます。  
⇒ 表示内容の詳細については、次頁を参照してください。



項目名称は、システム設定より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。  
※必須項目は非表示にできません。

| ボタン名称          | 説明   |
|----------------|--|
| 編集             | 顧客の声を編集したいときに押します。<br>⇒「 <b>【顧客の声】編集</b> 」画面が表示されます。<br>⇒編集方法の詳細については、「4-2. 顧客の声を編集する」を参照してください。   |
| 閉じる            | 「 <b>【顧客の声】</b> 」画面を閉じるときに押します。  |
| 対応履歴入力         | 対応履歴を入力したいときに押します。<br>⇒「 <b>【対応履歴】</b> 」画面が表示されます。<br>⇒登録済み対応履歴の詳細については、「5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する」を参照してください。   |
| 赤コメント          | 顧客の声に対し、赤コメントを入力したいときに押します。<br>⇒「 <b>【コメント】新規登録</b> 」画面が表示されます。<br>⇒登録済みコメントの詳細については、「5-1-1. コメントを参照・編集・削除する」を参照してください   |
| 緑コメント          | 顧客の声に対し、緑コメントを入力したいときに押します。<br>⇒「 <b>【コメント】新規登録</b> 」画面が表示されます。<br>⇒登録済みコメントの詳細については、「5-1-1. コメントを参照・編集・削除する」を参照してください。  |
| メール通知          | メールにフォームのリンク先を付け、通知を行ないます。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの 2 種類から選択できます。ボタンを直接押した場合は、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NI コラボを導入していない場合、メールアドレスを設定していないと利用できません。<br>⇒メール通知の詳細については、「2-1-2. 顧客の声をメールで通知する」を参照してください。 |
| ToDo メモ        | 押すと、スライドダウンして一覧画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 022 ToDo メモ」を参照してください。  |
| 削除             | 顧客の声を削除したいときに押します。<br>※削除権限がない場合は表示されません。  |
| その他情報          | 現在、未使用の過去に使用していた自由項目データを表示します。   |
| 項目名称           | 説明   |
| <b>顧客の声</b>    |  |
| 顧客の声要旨         | 顧客の声要旨が表示されます。   |
| 顧客の声分類         | 顧客の声分類が表示されます。   |
| 処理状況           | 顧客の声に対する対応・処理状況が表示されます。  |
| 処理対応状況         | 対応履歴入力により処理状況が「処理済」扱いになったとき表示されます。  アイコンを押すと【対応履歴】が表示されます。<br>⇒対応履歴の表示内容の詳細については、「5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する」を参照してください。   |
| 当社担当者          | 顧客の声に対する担当者を表示します。   |
| 顧客名            | 顧客の声に対する顧客名が表示されます。<br>※顧客名を押すと、「 <b>【顧客情報】</b> 」画面が表示されます。<br>※  ボタンをクリックすると、その顧客にも関連づく情報を閲覧することができます。   |
| 部門名            | 部門が登録されているとき、表示されます。   |
| 案件名            | 顧客について案件が発生しているとき、ボタンを押して案件名を選択します。  |
| 自社商品分類         | 自社商品についての顧客の声のとき、プルダウンメニューより商品分類名を選択します。<br>該当する項目がないときは、直接テキスト Box に入力してください。   |
| 自社商品名          | 自社商品についての顧客の声のとき、プルダウンメニューより商品名を選択します。<br>該当する項目がないときは、直接テキスト Box に入力してください。   |
| 顧客の声           | 顧客の声の内容が表示されます。  |
| 添付ファイル         | 添付ファイルがある場合、押すと添付ファイルを参照することができます。   |
| 報告日            | 顧客の声報告日が表示されます。  |
| 報告者            | 顧客の声の報告者が表示されます。   |
| 報告元            | 履歴情報や商品情報から簡易登録したとき表示されます。<br>「履歴情報」や「商品情報」を押すと選択した画面が表示されます。<br>⇒履歴情報表示内容の詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 008 履歴情報を分析する」を参照してください。<br>⇒商品情報表示内容の詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 014 我が社の商品を知る」を参照してください。  |
| <b>詳細情報</b>    |  |
| 自由項目           | 項目名称やスタイルは、システム管理より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示も設定できます。<br>表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。   |
| <b>ToDo メモ</b> |  |
| (ToDo メモ)      | 顧客の声に対して ToDo メモが登録されているとき表示されます。内容を押すと、ToDo メモ画面が表示されます。  |
| <b>対応履歴</b>    |  |
| 対応履歴           | 顧客の声に対して対応履歴が登録されているとき表示されます。対応日を押すと「 <b>【対応履歴】</b> 」画面が表示されます。<br>⇒登録済み対応履歴の詳細については、「5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する」を参照してください。  |
| <b>コメント</b>    |  |
| コメント           | 顧客の声に対してコメントが登録されているとき表示されます。コメント者を押すと「 <b>【コメント】</b> 」画面が表示されます。<br>⇒登録済みコメントの詳細については、「5-1-1. コメントを参照・編集・削除する」を参照してください。  |

## 4-2. 顧客の声を編集する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、登録している顧客の声を編集することができます。  
以下の手順で操作をしてください。



「編集」権限がないときは、顧客の声を編集できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒【顧客の声を聞く】顧客の声検索画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 編集したい顧客の声の日付を押します。  
⇒【顧客の声】画面が表示されます。
- 画面上の[編集]ボタンを押します。
- 顧客の声変更後、[保存]ボタンを押します。  
⇒変更された顧客の声が一覧画面に表示されます。  
※[キャンセル]ボタンを押すと、「編集内容を破棄してウインドウを閉じます。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されます。OKボタンを押すと、登録されずに一覧画面に戻ります。



項目名称は、システム設定より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示や必須項目も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。  
※必須項目は非表示にできません。

### ■ 表示内容

| ボタン名称   | 説明  |
|---------|---|
| 保存      | 変更内容を保存したいときに押します。  |
| 保存してメール | 変更内容を保存し、更にメール通知したいときに押します。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NIコラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの2種類から選択できます。ボタンを直接押した場合は、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NIコラボを導入していない場合、メールアドレスを設定していないと利用できません。<br>⇒メール通知機能の詳細については、「2-1-2. 顧客の声をメールで通知する」を参照してください。 |
| キャンセル   | 変更内容を保存せず、変更を終了したいときに押します。  |
| 削除      | 顧客の声を削除したいときに押します。<br>※削除権限がない場合は表示されません。   |
| その他情報   | 現在、未使用の過去に使用していた自由項目データを表示します。  |

⇒項目の表示内容の詳細については、「2. 顧客の声を登録する」を参照してください。

### 4-3. 顧客の声処理状況を変更する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、顧客の声に対する処理・対応状況に応じて処理状況が変更できます。以下の手順で操作をしてください。



「編集」権限がないときは、顧客の声を編集できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「顧客の声検索」画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 変更したい顧客の声の日付を押します。  
⇒「【顧客の声】」画面が表示されます。
- 画面上の[編集]ボタンを押します。
- 処理・対応状況に応じた顧客の声状況を「処理状況」欄のラジオボタンから選択します。
- [保存]ボタンを押すと、変更内容が反映され、「【顧客の声】一覧表示」画面になります。

### 4-4. 顧客の声を削除する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、登録している顧客の声を削除することができます。以下の手順で操作をしてください。



「削除」権限がない場合、[削除]ボタンは表示されません。  
[削除]ボタンが表示されない場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。



- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 削除したい顧客の声の日付を押します。  
⇒「【顧客の声】」画面が表示されます。
- 画面右上の[削除]ボタンを押します。  
⇒「この文書を削除します。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されますので、[O K]、または[キャンセル]ボタンを押してください。

#### ■ 表示内容


| ボタン名称 | 説明                           |
|-------|------------------------------|
| O K   | 顧客の声は削除され、「【顧客の声】一覧」画面に戻ります。 |
| キャンセル | 削除はキャンセルされ「【顧客の声】」画面に戻ります。   |

## 4-5. 顧客の声を一括更新する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、検索結果、リスト表示、詳細表示の一覧画面上で、顧客の声の任意の項目に対して、一括更新する事ができます。  
多量のデータをメンテナンスするときに便利な機能です。

- 画面上部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押します。
- 検索条件を指定して「検索開始」ボタンを押します。  
⇒「【顧客の声】一覧」画面が表示されます。  
※「リスト表示」ボタンを押すと、「顧客の声」がリスト表示されます。この画面からでも同じように一括更新を行うことができます。
- 現在の検索結果すべての情報を一括更新したい場合は「検索結果すべて」を押します。  
選択した情報だけを一括更新したい場合は、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報のみにチェックをつけて「チェックした情報」を押します。
- 「チェックした情報」、または「検索結果すべて」の下に表示されるプルダウンメニューから「一括更新」ボタンを押します。  
⇒「【顧客の声】一括更新項目設定」画面が表示されます。
- 一括更新したい項目の左側にあるチェック Box にチェックをつけると入力フォームが入力・選択可能な状態になりますので、入力フォームに値を入力・選択してから「一括更新する」ボタンを押します。  
※チェック Box にチェックがされている項目のみ一括更新されます。  
※チェック Box にチェックをして、その項目に値を何もいれなければ、項目の値を一括で空にすることができます。
- 「一括更新の確認」画面が表示されますので、内容に同意した場合は、「はい。すべて更新します。」の左側にあるチェック Box にチェックをつけて「実行」ボタンを押します。更新しない場合は「キャンセル」ボタンを押します。

**一括更新の確認**

 **2件の情報を一括で更新します**

一度更新した情報は元に戻すことはできません。  
本当に更新してよろしいですか？

はい。すべて更新します。

キャンセル 実行



一度更新した情報は元に戻すことはできませんので、一括更新を行う場合は必ず内容や条件等を確認してから実行してください。

### ■ 一括更新非対象項目







項目名称

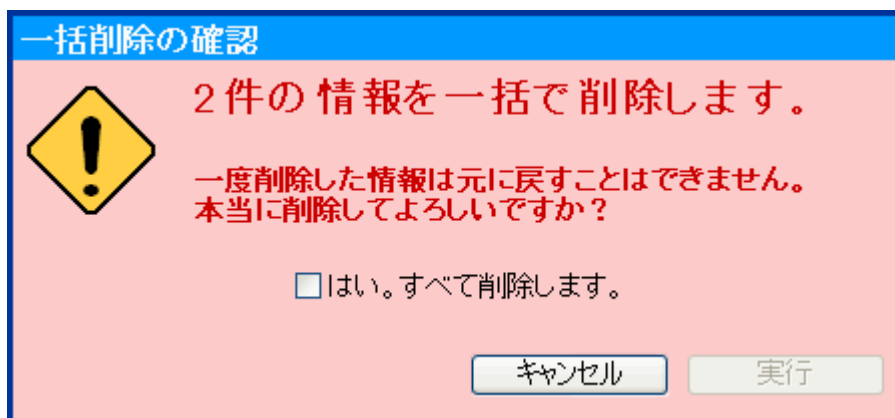
添付ファイル

## 4-6. 顧客の声を一括削除する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、検索結果、リスト表示、詳細表示の一覧画面上で、顧客の声に対して一括削除することができます。

多量のデータをメンテナンスするときに便利な機能です。

1. 画面上部のメニューボタンより [顧客の声を聞く]を押すか、 [顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。
2. 検索条件を指定して[検索開始]ボタンを押します。  
⇒「【顧客の声】一覧」画面が表示されます。  
※[リスト表示]ボタンを押すと、「顧客の声」がリスト表示されます。この画面からでも同じように一括削除を行うことができます。
3. 現在の検索結果すべての情報を一括削除したい場合は  を押します。  
選択した情報だけを一括更新したい場合は、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報のみにチェックをつけて  を押します。
4. 、または  の下に表示されるプルダウンメニューから[一括削除]ボタンを押します。
5. 「一括削除の確認」画面が表示されますので、内容に同意した場合は、「はい。すべて削除します。」の左側にあるチェック Box にチェックをつけて[実行]ボタンを押します。削除しない場合は[キャンセル]ボタンを押します。



一度削除した情報は元に戻すことはできませんので、一括削除を行う場合は必ず内容や条件等を確認してから実行してください。

# 5. コメント・対応履歴を入力する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、顧客の声に対するコメントや対応履歴を入力することができます。顧客の声を単なるクレーム情報としてデータベース化しておくだけでなく、スピーディーに対処し、顧問先対応力を強化するために活用してください。

また、顧客の要望等に対し、どのように対応したかも履歴に登録できますので、顧客の声の発生から完了までを把握することができます。

## 5-1. コメントを入力する

コメントの入力方法について説明します。関係部署だけに限らず、全社的にコメントやアドバイスが入れられますので、効率的、効果的な対応が可能となります。

以下の手順で操作をしてください。



- ・閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。
  - ・「作成」権限がないときは、コメントを作成できません。
- 権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押します。  
⇒【顧客の声を聞く】顧客の声検索画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- コメントしたい顧客の声の日付を押します。  
⇒【顧客の声】画面が表示されます。
- 画面右上の赤(緑)コメントボタンを押します。  
⇒【コメント】新規登録画面が表示されます。
- 必要事項入力後、保存ボタンを押します。  
⇒顧客の声の「コメント」欄に表示されます。



- 項目名称は、システム設定より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示や必須項目も設定できます。表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

### ■ 表示内容



| ボタン名称       | 登録内容   |
|-------------|--|
| 保存          | コメントを保存したいときに押します。   |
| キャンセル       | 登録内容を保存せず、登録を終了したいときに押します。   |
| アクションリストへ転送 | 内容を保存してアクションリストへ転送したいときに押します。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合のみご利用できます。<br>⇒アクションリストの詳細については、「5-1-2. アクションリストへ転送する」を参照してください。  |
| 項目名称        | 登録内容   |
| 記入者         | 自動的に記入者の名前が表示されます。変更したい場合のみボタンを押して、担当者を選択してください。   |
| コメントカラー     | コメントするカラーが表示されます。  |
| コメント分類      | コメント分類よりコメントの要旨を選択します。   |
| コメント内容      | 具体的なコメントの内容を入力します。<br>※テキスト形式とリッチテキスト形式のいずれかを選択し入力します。<br>⇒リッチテキスト形式の入力の詳細については、「2-1-1. リッチテキスト形式で入力する」を参照してください。  |
| 添付ファイル      | ファイルの添付を行なうことができます。<br>添付する場合添付するボタンを押し、参照ボタンを押して添付するファイルを選択します。<br>追加するボタンを押すと添付されます。<br>※一度に添付できるファイルサイズは 10MB までです。0(ゼロ)バイトのファイルは添付できません。<br>※拡張子が『php,php3,php4,sh,cgi,pl』のファイルは添付できません。 |



## 5-1-1. コメントを参照・編集・削除する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、登録済みのコメントを参照、編集、削除することができます。  
以下の手順で操作をしてください。



### ■ コメントを参照する

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 一覧画面よりコメントが入力されている顧客の声を押します。  
⇒「【顧客の声】」画面が表示されます。
- 返答コメント欄のコメントにカーソルを合わせるとピンク色になりますので、押します。  
⇒「【コメント】」画面が表示されます。  
⇒「【コメント】」画面の詳細については、「5-1. コメントを入力する」を参照してください。

### ■ コメントを編集する



- ・閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。
- ・「編集」権限がないときは、コメントを編集できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 一覧画面よりコメントが入力されている顧客の声を押します。  
⇒「【顧客の声】」画面が表示されます。
- 返答コメント欄のコメントにカーソルを合わせるとピンク色になりますので、押します。  
⇒「【コメント】」画面が表示されます。  
⇒「【コメント】」画面の詳細については、「5-1. コメントを入力する」を参照してください。
- 画面上の[編集]ボタンを押します。  
⇒「コメント編集」画面が表示されます。
- コメントを編集し、[保存]ボタンを押します。  
⇒「【顧客の声】一覧」画面が表示されます。

## ■ コメントを削除する



- ・閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。
- ・「削除」権限がないときは、コメントを削除できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

1. 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「**【顧客の声を聞く】顧客の声検索**」画面が表示されます。
2. 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
3. 一覧画面よりコメントが入力されている顧客の声を押します。  
⇒「**【顧客の声】**」画面が表示されます。
4. 返答コメント欄のコメントにカーソルを合わせるとピンク色になりますので、押します。  
⇒「**【コメント】**」画面が表示されます。  
⇒「**【コメント】**」画面の詳細については、「5-1. コメントを入力する」を参照してください。
5. 画面上の削除ボタンを押します。  
⇒「この文書を削除します。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されますので、**OK**、または**キャンセル**ボタンを押してください。

## ■ 表示内容

| ボタン名称 | 説明                                    |
|-------|---------------------------------------|
| OK    | コメントは削除され、「 <b>【顧客の声】</b> 」一覧画面に戻ります。 |
| キャンセル | 削除はキャンセルされ「 <b>【コメント】</b> 」画面に戻ります。   |

## 5-1-2. アクションリストへ転送する



「NI コラボ」導入時、かつ利用権限があるときのみ利用できます。

コメント登録後、コメント内容を通知相手のアクションリストへ転送することができます。  
以下の手順で操作をしてください。

1. コメント登録時や参照時の画面上に表示された**アクションリストへ転送**ボタンを押します。  
⇒「この内容を保存してアクションリストへ転送します。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されます。
2. **OK**ボタンを押すと、コメント内容が表示されたアクションリスト新規作成画面が表示されます。  
⇒表示内容の詳細については、「NI コラボユーザー操作マニュアル 008 アクションリスト」を参照してください。
3. 情報入力後、**登録する**ボタンを押します。



## 5-2. 対応履歴を入力する

対応履歴とは、顧問先や見込み先から野要望、クレーム、ヒントに対し、誰が、いつ、どのように対応したかの履歴を残すものです。

以下の手順で操作をしてください。



・閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。  
・「作成」権限がないときは、対応履歴を作成できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

1. 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
2. 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
3. 対応履歴を入力したい顧客の声の日付を押します。  
⇒「【顧客の声】」画面が表示されます。
4. 画面右上の対応履歴入力ボタンを押します。  
⇒「【対応履歴】(日付)」画面が表示されます。
5. 必要事項入力後、保存ボタンを押します。  
⇒顧客の声の「対応履歴」に表示されます。



項目名称は、システム設定より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示や必須項目も設定できます。  
表示内容が異なる場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。



## ■ 表示内容

| ボタン名称     | 登録内容   |
|-----------|--|
| 保存        | 対応履歴を保存したいときに押します。   |
| 保存してメール   | 変更内容を保存し、更にメール通知したいときに押します。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの2種類から選択できます。ボタンを直接押したときは、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NI コラボを導入していない場合、メールアカウントを設定していないと利用できません。<br>⇒メール通知機能の詳細については、「2-1-2. 顧客の声をメールで通知する」を参照してください。 |
| キャンセル     | 変更内容を保存せず、変更を終了したいときに押します。   |
| ToDo      | 押すと、スライドダウンして一覧画面が表示されます。<br>⇒詳細については、「顧客深耕日報 AO ユーザー操作マニュアル 022 ToDo メモ」を参照してください。  |
| [選択]対応日   | 自動的に対応日が表示されます。変更したい場合のみボタンを押してスケジュールから選択するか、テキストBoxに直接入力してください。   |
| [選択]対応者   | 自動的に対応者の名前が表示されます。変更したい場合のみボタンを押して対応者を選択してください。  |
| 表示名称      | 登録内容   |
| 対応要旨      | 「対応要旨」を簡潔に入力してください。具体的な内容は、下欄「対応内容」に入力を行なってください。<br>※対応要旨は顧客の声フォーム上のタイトルとして表示されます。   |
| 顧客の声分類    | 自動的に顧客の声分類が表示されます。   |
| 処理状況      | 処理・対応状況に応じて、処理状況を選択します。<br>※顧客の声より処理状況がセットされます。  |
| 顧客名       | 自動的に顧客名が表示されます。<br>※  ボタンをクリックすると、その顧客にも関連づく情報を閲覧することができます。   |
| 物件名       | 自動的に物件名が表示されます。  |
| 対応要旨      | 具体的な対応の内容を入力します。<br>※テキスト形式とリッチテキスト形式のいずれかを選択し入力します。<br>⇒リッチテキスト形式の入力の詳細については、「2-1-1.リッチテキスト形式で入力する」を参照してください。   |
| 添付ファイル    | ファイルの添付を行なうことができます。<br>添付する場合 <b>添付する</b> ボタンを押し、 <b>参照</b> ボタンを押して添付するファイルを選択します。 <b>追加する</b> ボタンを押すと添付されます。<br>※一度に添付できるファイルサイズは 10MB まで。<br>※0(ゼロ)バイトのファイルは添付できません。<br>※拡張子が『php,php3,php4,sh,cgi,pl』のファイルは添付できません。                                       |
| 詳細情報      |  |
| 自由項目      | 項目名称やスタイルはシステム管理より自由に変更可能であり、項目の表示・非表示も設定できます。<br>表示内容が異なる場合は「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。   |
| ToDo メモ   |  |
| (ToDo メモ) | ToDo メモを登録します。   |

## 5-2-1. 対応履歴を参照・編集・削除する

登録済みの対応履歴を参照、編集、削除することができます。  
以下の手順で操作をしてください。



### ■ 対応履歴を参照する

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒【**顧客の声を聞く**】顧客の声検索画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するかは、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 一覧画面より対応履歴が入力されている顧客の声を押します。  
⇒【**顧客の声**】画面が表示されます。
- 対応履歴欄の対応履歴の日付カーソルを合わせ、押します。  
⇒【**対応履歴**】画面が表示されます。  
⇒【**対応履歴**】画面の詳細については、「5-2. 対応履歴を入力する」を参照してください。

### ■ 対応履歴を編集する





・閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。  
・「編集」権限がないときは、対応履歴を編集できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[顧客の声検索]を押します。  
⇒【**顧客の声を聞く**】顧客の声検索画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 一覧画面より対応履歴が入力されている顧客の声を押します。  
⇒【**顧客の声**】画面が表示されます。
- 対応履歴欄の対応履歴の日付にカーソルを合わせ、押します。  
⇒【**対応履歴**】画面が表示されます。  
⇒「コメント」画面の詳細については、「5-2. 対応履歴を入力する」を参照してください。
- 画面上の**編集**ボタンを押します。  
⇒【**対応履歴編集**】画面が表示されます。
- 対応履歴を編集し、**保存**ボタンを押します。  
⇒【**顧客の声**】画面が表示されます。

## ■ 対応履歴を削除する



・閲覧権限のない顧客の声情報は表示されません。  
・「削除」権限がないときは、対応履歴を削除できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

- 画面上部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】顧客の声検索」画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索するか、カーソルを合わせると表示される「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」のいずれかを押します。  
※画面左メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 一覧画面より対応履歴が入力されている顧客の声を押します。  
⇒「【顧客の声】」画面が表示されます。
- 対応履歴欄の対応履歴にカーソルを合わせるとピンク色になりますので、押します。  
⇒「【対応履歴】」画面が表示されます。  
⇒「【対応履歴】」画面の詳細については、「5-2. 対応履歴を入力する」を参照してください。
- 画面上の「削除」ボタンを押します。  
⇒「この文書を削除します。よろしいですか？」というメッセージウインドウが表示されます。

## ■ 表示内容

| ボタン名称 | 説明                         |
|-------|----------------------------|
| OK    | 対応履歴は削除され、「【顧客の声】」画面に戻ります。 |
| キャンセル | 削除はキャンセルされ「【対応履歴】」画面に戻ります。 |

## 5-2-2. 対応履歴を一括更新・一括削除する

登録済みの対応履歴を一括更新・一括削除することができます。  
以下の手順で操作をしてください。

### ■ 一括更新する

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く]を押し[対応履歴検索]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[対応履歴検索]を押します。  
⇒「**【顧客の声を聞く】対応履歴検索**」画面が表示されます。  
※メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索すると「**【対応履歴】一覧**」画面が表示されます。  
※**リスト表示**ボタンを押すと、「対応履歴」がリスト表示されます。この画面からでも同じように一括更新を行うことができます。
- 現在の検索結果すべての情報を一括更新したい場合は **検索結果すべて** を押します。選択した情報だけを一括更新したい場合は、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報のみにチェックをつけて **チェックした情報** を押します。
- チェックした情報**、または **検索結果すべて** の下に表示されるプルダウンメニューから **一括更新** ボタンを押します。  
⇒「**【対応履歴】一括更新項目設定**」画面が表示されます。
- 一括更新したい項目の左側にあるチェック Box にチェックをつけると入力フォームが入力・選択可能な状態になりますので、入力フォームに値を入力・選択してから **一括更新する** ボタンを押します。  
※チェック Box にチェックがされている項目のみ一括更新されます。  
※チェック Box にチェックをして、その項目に値を何もいれなければ、項目の値を一括で空にすることができます。
- 「**一括更新の確認**」画面が表示されますので、内容に同意した場合は、「**はい。すべて更新します。**」の左側にあるチェック Box にチェックをつけて **実行** ボタンを押します。更新しない場合は **キャンセル** ボタンを押します。





一度更新した情報は元に戻すことはできませんので、一括更新を行う場合は必ず内容や条件等を確認してから実行してください。

### ■ 一括更新非対象項目

|        |
|--------|
| 項目名称   |
| 添付ファイル |

## ■ 一括削除する

- 画面上部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押し[対応履歴検索]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[対応履歴検索]を押します。  
⇒「【顧客の声を聞く】対応履歴検索」画面が表示されます。  
※メニューボタンにカーソルを合わせると、各タブのメニューが表示され、押すと各タブの一覧画面が表示されます。
- 検索条件を指定して検索すると「【対応履歴】一覧」画面が表示されます。  
※**リスト表示**ボタンを押すと、「対応履歴」がリスト表示されます。この画面からでも同じように一括更新を行うことができます。
- 現在の検索結果すべての情報を一括更新したい場合は **検索結果すべて▼** を押します。選択した情報だけを一括更新したい場合は、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報だけにチェックをつけて **チェックした情報▼** を押します。
- 現在の検索結果すべての情報を一括削除したい場合は **検索結果すべて▼** を押します。選択した情報だけを一括更新したい場合は、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報だけにチェックをつけて **チェックした情報▼** を押します。
- チェックした情報▼**、または **検索結果すべて▼** の下に表示されるプルダウンメニューから **一括削除** ボタンを押します。
- 「一括削除の確認」画面が表示されますので、内容に同意した場合は、「はい。すべて削除します。」の左側にあるチェック Box にチェックをつけて **実行** ボタンを押します。削除しない場合は **キャンセル** ボタンを押します。



一度削除した情報は元に戻すことはできませんので、一括削除を行う場合は必ず内容や条件等を確認してから実行してください。



## 6. ターゲットリストの参照・編集・削除

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、ユーザーの目的に応じた顧客の声・対応履歴をリスト化して、保存することができます。このように保存されたリストをターゲットリストといいます。ターゲットリストは個人(公開・非公開)、または全社員で利用制限をかけることができます。毎回多様な検索条件を駆使しなくても、閲覧したいリストをすぐに利用することができます。また、一度作成されたリストの条件に合った情報を自動的に追加したり、削除したりすることができます。

### 6-1. ターゲットリストに登録されている顧客の声・対応履歴を操作する



ターゲットリストに、顧客の声・対応履歴を追加・一覧表示・削除する方法について説明します。

#### 6-1-1. ターゲットリストに顧客の声・対応履歴を追加する

検索・抽出した顧客の声・対応履歴をターゲットリストに追加する方法について説明します。

以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの「顧客の声検索」を押します。
- 検索条件を指定して「検索開始」ボタンを押すか、「リスト表示」ボタンを押します。  
⇒「顧客の声一覧」画面、または「顧客の声リスト表示」画面が表示されます。
- 現在の検索結果すべてをターゲットリストに追加したいときは「検索結果すべて」を押します。選択した情報だけをターゲットリストに追加したいときは、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、ターゲットリストに追加したい顧客の声のみにチェックをつけて「チェックした情報」を押します。
- 「チェックした情報」、または「検索結果すべて」の下に表示されるプルダウンメニューから「ターゲットリストに追加」ボタンを押します。  
⇒「追加するターゲットリストの選択」画面が表示されます。
- 新しくターゲットリストを作成するときは、「新規作成」ボタンを押します。
- ⇒「ターゲットリスト【顧客の声】」新規登録画面が表示されます。  
※既に作成済みのターゲットリストに現在選択している顧客の声を追加するときは、検索条件を入力して「検索」ボタンを押します。その後、下に表示されたターゲットリスト名を押してください。  
⇒追加するターゲットリストの選択画面の詳細については、次項「追加するターゲットリストの選択」を参照してください。
- 「ターゲットリスト【顧客の声】」新規登録画面でフォームを入力し、「保存」ボタンを押します。  
⇒選択している顧客の声が新しく作成したターゲットリストに追加されます。  
⇒作成されたターゲットリストの詳細については、「6-2. ターゲットリストを設定する」を参照してください。



■ 【追加するターゲットリストの選択】画面

| ボタン名称  | 説明  |
|--------|---|
| 全社員共通  | 押すと、全社員共通のターゲットリスト検索画面が表示されます。  |
| 個人専用   | 押すと、個人専用のターゲットリスト検索画面が表示されます。   |
| 他の社員   | 押すと、他の社員のターゲットリスト検索画面が表示されます。   |
| キャンセル  | 画面を閉じたいときに押します。   |
| 新規作成   | 新しくターゲットリストを作成したいときに押します。<br>⇒「ターゲットリスト(顧客の声)」新規登録画面が表示されます。<br>※新規作成ボタンの左側にあるテキストフォームに、ターゲットリスト名を入力して新規作成ボタンを押すと、入力した内容が新しく開いた画面の名前にセットされます。<br>⇒ターゲットリストの新規登録については、「6-2-1. ターゲットリストを登録する」を参照してください。 |
| 検索     | 検索ボタンの左側にあるテキストフォームに検索したいターゲットリスト名を入力して、検索ボタンを押します。<br>⇒部分一致で、登録されているターゲットリスト一覧が表示されます。   |
| 項目名称   | 説明  |
| 前の10件へ | 押すと、表示している一覧から前の10件の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、選択できません。  |
| 次の10件へ | 押すと、表示している一覧から前の10件の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、選択できません。  |

## 6-1-2. ターゲットリストから顧客の声・対応履歴リスト表示画面を表示する

検索・抽出した顧客の声・対応履歴をターゲットリストに追加する方法について説明します。  
以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより [顧客の声を聞く] を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
- ターゲットリスト名を押します。  
⇒選択したターゲットリストに登録されている顧客の声がリスト表示されます。

### ■ 顧客の声リスト画面の表示内容

| プルダウン名称                                       | 説明  |
|---|---|
| リスト表示のテンプレート                                  | 表示したいリスト表示のテンプレートを選択します。<br>プルダウンメニューよりリスト表示のテンプレートを選択すると、登録したテンプレート情報の項目名が表示順序で表示されます。<br>※リスト表示のテンプレートは「表示設定」ボタンから設定することができます。  |
| ボタン名称   | 説明  |
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックした情報▼ | 一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box にチェックされている情報を操作したい時に押します。<br>⇒押すと、「〇〇からはずす」「他のターゲットリストに追加」「一括更新」「一括削除」(固定ターゲットの場合は、「〇〇に固定する」「〇〇の固定からはずす」メニューが追加)のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行えます。<br>⇒「他のターゲットリストに追加」の詳細については、「6-1-4. 他のターゲットリストに追加する」を参照にしてください。<br>⇒ターゲットリストから顧客の声を削除する方法の詳細については、「6-1-5. ターゲットリスト上から顧客の声・対応履歴を削除する」を参照してください。<br>⇒一括更新の詳細については、「4-5. 顧客の声を一括更新する」を参照してください。<br>⇒一括削除の詳細については、「4-6. 顧客の声を一括削除する」を参照してください。<br>※「〇〇からはずす」「〇〇に固定する」「〇〇の固定からはずす」の〇〇には、ターゲットリストの名前が表示されます。 |
| 検索結果すべて▼                                      | 現在の検索結果の条件に一致した情報すべてに対して操作したいときに押します。<br>⇒押すと、「〇〇からはずす」「他のターゲットリストに追加」「一括更新」「一括削除」(固定ターゲットの場合は「〇〇に固定する」「〇〇の固定からはずす」メニューが追加)のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行えます。<br>⇒「他のターゲットリストに追加」の詳細については、「6-1-4. 他のターゲットリストに追加する」を参照にしてください。<br>⇒ターゲットリストから顧客の声を削除する方法の詳細については、「6-1-5. ターゲットリスト上から顧客の声・対応履歴を削除する」を参照してください。<br>⇒一括更新の詳細については、「4-5. 顧客の声を一括更新する」を参照してください。<br>⇒一括削除の詳細については、「4-6. 顧客の声を一括削除する」を参照してください。<br>※「〇〇から削除〇〇からはずす」の〇〇には、ターゲットリストの名前が表示されます。                               |
| リストに追加▼                                       | 現在一覧表示しているターゲットリストに顧客の声を追加したいときに押します。<br>⇒押すと、「選択して追加」「新規顧客の声追加」のプルダウンメニューが表示されて、メニューを押すと各々の操作を行えます。<br>⇒リストに追加する方法の詳細については、「6-1-3. リストに追加する」を参照してください。<br>⇒新規顧客の声の登録の詳細については、「2-1. 顧客の声一覧画面から登録する」を参照してください。ここで登録した顧客の声が現在一覧表示されているターゲットリストに追加されます。  |

▶ 次のページに続く

| ボタン名称       | 説明  |
|-------------|---|
|             | 全選択・全解除ボタン。<br>⇒押すと、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box のチェックが全選択、または全解除されます。   |
|             | 自動ターゲットリストで、条件に関係なく固定リストとして登録されたリストに表示されます。   |
|             | 自動ターゲットリストの場合、リスト一覧に表示されます。   |
| 顧客の声        | 顧客の声を参照したいときに押します。<br>⇒「 <b>顧客の声参照</b> 」画面が表示されます。  |
|             | 顧客の声を編集したいときに押します。<br>⇒「 <b>顧客の声編集</b> 」画面が表示されます。  |
| 表示設定        | リスト表示したい項目や表示順序を保存したいときに押します。<br>⇒「 <b>表示設定</b> 」画面が表示されます。<br>⇒表示設定の詳細については、「6-1-3. リストに追加する」の「 <b>■表示設定</b> 」を参照してください。 |
| テキスト出力      | 検索項目の条件と一致する顧客の声がテキスト(GSV形式)出力されます。<br>⇒テキスト出力方法の詳細については、「3-3-1. テキスト出力する」を参照してください。<br>※テキスト出力権限のある社員のみ表示されます。           |
| テキストボックス名称  | 説明  |
| 絞り込み        | さらに検索したいときに使用します。<br>日付データ、数値データ、売上見込み、詳細情報(自由項目)は検索できません。  |
| 表示名称        | 説明  |
| 「顧客の声の各項目名」 | 各顧客の声の項目名を押すと、その項目名を基準にリスト表示が並び替えます。<br>▲ボタンを押すと降順で並び替えし、▼ボタンを押すと昇順で並び替えます。<br>※初期値は「氏名かな」の昇順でリスト表示されています。                |
| <<最初へ       | 押すと、顧客の声一覧の最初に表示する画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。       |
| <前の〇〇件      | 押すと、表示している顧客の声から前の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |
| 次の〇〇件>      | 押すと、表示している顧客の声から次の〇〇件の画面に移動します。<br>※「〇〇」にはシステム管理者のみアクセス可能な「システム設定」で指定した件数がセットされます。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。   |



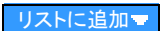
※カテゴリ名の最後に表示されている( )内の数値は、顧客の声の登録件数を示しています。

### 6-1-3. リストに追加する

「ターゲットリスト(顧客の声)(対応履歴)」リスト表示画面から、既に登録されている顧客の声・対応履歴をターゲットリストに追加する方法について説明します。

以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
- ターゲットリスト名を押します。  
⇒選択したターゲットリストに登録されている顧客の声がリスト表示されます
- 「リストに追加」を押して、下に表示されるプルダウンメニューから「選択して追加」ボタンを押します。  
⇒「顧客の声選択」画面が表示されます。  
※詳細については、次項を参照にしてください。
- 「顧客の声選択」画面からターゲットリストに追加したい顧客名を選択します。  
⇒ターゲットリストに顧客の声が追加されます。

#### ■ 【顧客の声選択】画面



| ボタン名称         | 説明   |
|---------------|--|
| 閉じる           | 画面を閉じたいときに押してください。   |
| 検索開始          | 検索条件を指定し、検索したいときに押してください。  |
| 前の 20 件       | 押すと、表示している顧客の声から前の 20 件の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| 次の 20 件       | 押すと、表示している顧客の声から次の 20 件の画面に移動します。<br>※対象の件数がない場合は、文字がグレーで表示され、選択できません。 |
| ターゲットリストに追加する | チェックした顧客の声をターゲットリストに登録したいときに押します。<br>⇒押すと、「【ターゲットリスト】」画面に顧客の声が追加されます。  |
| 表示検索条件        | 説明   |
| 表示            | 「受注扱いと失注扱いを除く」と、「すべて」のどちらかをラジオボタンで選択します。                               |
| 案件名           | 案件名をテキスト Box に直接入力します。   |
| 表示名称          | 説明   |
| チェックボックス      | ターゲットリストに追加したい案件名にチェックを入れます。   |

## 6-1-4. 他のターゲットリストに追加する

「ターゲットリスト(顧客の声)(対応履歴)」リスト表示画面から、顧客の声・対応履歴を他のターゲットリストに追加する方法について説明します。

以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>






1. 画面左部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
2. ターゲットリスト名を押します。  
⇒選択したターゲットリストに登録されている顧客の声がリスト表示されます。
3. 現在の検索結果すべてをターゲットリストに追加したいときは **検索結果すべて** を押します。 選択した情報だけをターゲットリストに追加したいときは、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、ターゲットリストに追加したい顧客の声のみにチェックをつけて **チェックした情報** を押します。
4. **チェックした情報**、または **検索結果すべて** の下に表示されるプルダウンメニューから **他のターゲットリストに追加** ボタンを押します。  
⇒「追加するターゲットリストの選択」画面が表示されます。
5. 「追加するターゲットリストの選択」画面から、ターゲットリストを選択します。  
⇒選択したターゲットリストに顧客の声が追加されます。  
⇒ターゲットリストを追加する方法の詳細については、「6-1-1. ターゲットリストに顧客の声・対応履歴を追加する」を参照にしてください。

## 6-1-5. ターゲットリスト上から顧客の声・対応履歴を削除する

ターゲットリストに登録した顧客の声・対応履歴をターゲットリスト上から削除はずすする方法について説明します。  
以下の手順で操作をしてください。

※ターゲットリスト上から顧客の声をはず削除したときは、実際の顧客の声は削除されません。

<例:顧客の声>






1. 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
2. ターゲットリスト名を押します。  
⇒選択したターゲットリストに登録されている顧客の声リスト画面が表示されます。
3. 現在の検索結果すべてをターゲットリストから削除したいときは「検索結果すべて▼」を押します。選択した情報だけをターゲットリストに追加したいときは、一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、ターゲットリストからはず削除したい顧客の声のみにチェックをつけて「チェックした情報▼」を押します。
4. 「チェックした情報▼」、または「検索結果すべて▼」の下に表示されるプルダウンメニューから「〇〇からはずす」ボタンを押します。  
⇒確認メッセージウインドウが表示されますので、「OK」または「キャンセル」を押してください。  
※〇〇には現在リスト表示しているターゲットリスト名が表示されます。

## 6-1-6. 自動ターゲットリストから固定リストを作成する

自動ターゲットリストに登録した顧客の声・対応履歴を、条件に関係なくそのターゲットリストのリストとして固定化する方法について説明します。

以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>

1. 画面左部のメニューボタンより[ 顧客の声を聞く ]を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、[ 顧客の声を聞く ]にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「**ターゲットリスト一覧**」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
2. ターゲットリスト名を押します。  
⇒選択したターゲットリストに登録されている顧客の声リスト画面が表示されます。
3. 固定としたりリストにチェックをつけて  **チェックした情報** を押します。
4.  **チェックした情報** の下に表示されるプルダウンメニューから **〇〇の固定からはずす** ボタンを押します。  
⇒確認メッセージウインドウが表示されますので、**OK** または **キャンセル** を押してください。  
※リストに  マークが表示されます。  
※〇〇には現在リスト表示しているターゲットリスト名が表示されます。



## 6-2. ターゲットリストを設定する

ターゲットリストの設定方法について説明します。ターゲットリストの参照・編集・削除はすべて、「ターゲットリストタブ」から行います。

### 6-2-1. ターゲットリストを登録する

ターゲットリストを新規登録する方法について説明します。  
以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより [顧客の声を聞く] を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
- 新規ターゲットリスト登録** ボタンを押します。  
⇒「ターゲットリスト【顧客の声】」新規登録画面が表示されます。  
※「追加するターゲットリストの選択」画面から、**新規作成** ボタンを押しても同じ画面が表示されます。  
⇒「追加するターゲットリストの選択」の詳細については、「6-1-1. ターゲットリストに顧客の声・対応履歴を追加する」を参照してください。
- 必要事項を入力してターゲットリストを登録します。  
⇒詳細は次項、「**■表示内容**」を参照にしてください。
- すべての情報入力後、**保存** ボタンを押します。  
⇒登録されたターゲットリストが一覧画面に表示されます。  
※**キャンセル** ボタン **キャンセル** ボタンを押すと、「編集内容を破棄してウインドウを閉じます。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されます。**O K** ボタンを押すと、登録されずに一覧画面に戻ります。

#### ■ 表示内容

| ボタン名称       | 登録内容  |  |
|-------------|---|--|
| 保存          | 登録内容を保存したいときに押します。  |  |
| 保存してメール     | 登録内容を保存し、更にメール通知したいときに押します。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの2種類から選択できます。ボタンを直接押した場合は、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NI コラボを導入していない場合、メールアカウントを設定していないと利用できません。 |  |
| キャンセル       | 登録内容を保存せず、登録を終了したいときに押します。  |  |
| 項目名称        | 必須  | 登録内容   |
| <b>顧客の声</b> |   |  |
| 名前          | ○   | テキスト Box にターゲットリストの名前を直接入力してください。  |
| 担当者         | ○   | 自動的にログインユーザー名が表示されます。変更したいときは、 ボタンを押すと社員選択画面が表示されますので、所属する部署を選択し、担当者名を押してください。<br>ボタンを押すと全社員共通のターゲットリストにします。                 |
| 公開設定        |   | このターゲットリストを公開するときは、チェックを入れます。<br>※公開しないときは、担当者以外はこのターゲットリストを閲覧することはできません。<br>※担当者がログインユーザー以外か、全社員共通のときは公開設定が自動的に「公開する」になります。 |
| リスト内容       | ○   | 固定: あらかじめ絞り込んだ情報のみリストアップします<br>自動: ある条件を指定することで、その条件に合致する情報を自動更新してリストアップします。   |
| 自動用検索条件     |   | リスト内容を  自動に選択した場合、その検索条件を入力する項目を設定します。   |

#### ターゲットリスト (顧客の声)




|       |  |
|-------|--|
| 名前*   | 放置顧客の声   |
| 担当者   | 部署未登録 システム 管理者   |
| 公開設定  | <input checked="" type="checkbox"/> 公開する                     |
| リスト内容 | <input type="radio"/> 固定 <input checked="" type="radio"/> 自動 |

| 自動用検索条件 |  |
|---------|--|
| 顧客名     | <input type="text"/>   |
| 顧客名かな   | <input type="text"/> で始まるもの。   |
| 部門名     | <input type="text"/>   |
| 顧客ランク   | <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 検索項目以外 |

## 6-2-2. ターゲットリストを参照する

ターゲットリストを参照する方法について説明します。  
以下の手順で操作をしてください。

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより [顧客の声を聞く] を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
- ターゲットリスト名の左側にある、 ボタンを押します。  
⇒「ターゲットリスト(顧客の声)」参照画面が表示されます。

### ■ 画面表示内容

| ボタン項目                 | 説明  |
|-----------------------|---|
| 編集                    | ターゲットリストを編集したいときに押します。<br>⇒「ターゲットリスト【顧客の声】」編集画面が表示されます。<br>⇒編集方法の詳細については、「6-2-3. ターゲットリストを編集する」を参照してください。   |
| 閉じる                   | 「ターゲットリスト【顧客の声】」画面を閉じるときに押します。  |
| メール通知                 | メールにフォームのリンク先を付け通知を行ないます。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの2種類から選択できます。ボタンを直接押した場合は、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NI コラボを導入していない場合、メールアカウントを選択していないと利用できません。 |
| コピーして作成               | 現在のターゲットリストの内容をコピーして、新しいターゲットリストを作成するときに押します。   |
| 項目名称                  | 説明  |
| <b>ターゲットリスト(顧客の声)</b> |   |
| 名前                    | ターゲットリストの名前が表示されます。   |
| 担当者                   | 担当者が表示されます。   |
| 公開設定                  | 公開設定が表示されます。  |
| 一覧                    | 「ターゲット一覧」を押すと、このターゲットリストに登録されている顧客の声がリスト表示されます。   |

### 6-2-3. ターゲットリストを編集する

「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、登録しているターゲットリスト(顧客の声)(対応履歴)を編集することができます。以下の手順で操作をしてください。



「編集」権限がないときは、ターゲットリストを編集できません。  
権限の詳細については、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより、 [顧客の声を聞く] を押し、[ターゲットリスト] のタブを押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照してください。
- 編集したいターゲットリスト名の左側にある、 ボタンを押します。  
⇒「ターゲットリスト【顧客の声】」画面が表示されます。
- 画面上の **編集** ボタンを押します。  
⇒表示内容の詳細については、次項を参照してください。
- ターゲットリスト変更後、**保存** ボタンを押します。  
⇒変更されたターゲットリストが一覧画面に表示されます。  
※ **キャンセル** ボタン **キャンセル** ボタンを押すと、「編集内容を破棄してウインドウを閉じます。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されます。**O K** ボタンを押すと、登録されずに一覧画面に戻ります。

#### ■ 表示内容

| ボタン名称   | 説明   |
|---------|--|
| 保存      | 変更内容を保存したいときに押します。   |
| 保存してメール | 変更内容を保存し、更にメール通知したいときに押します。<br>⇒メール作成画面が表示されます。<br>※NI コラボを導入しており、かつ利用権限がある場合には、送信方法として社内メール、社外メールの2種類から選択できます。ボタンを直接押した場合は、デフォルト(太字)で設定されているメール画面が開きます。<br>※NI コラボを導入していない場合、メールアドレスを設定していないと利用できません。 |
| キャンセル   | 変更内容を保存せず、変更を終了したいときに押します。   |
| 削除      | ターゲットリストを削除したいときに押します。<br>※削除権限がない場合は、表示されません。   |

⇒項目の表示内容の詳細については、「6-2-1. ターゲットリストを登録する」を参照してください。

## 6-2-4. ターゲットリストを削除する




「顧客深耕日報 AO 顧客の声を聞く」では、登録しているターゲットリスト(顧客の声)(対応履歴)を削除します。以下の手順で操作をしてください。



削除権限がない場合、削除ボタンは表示されません。

削除ボタンが表示されない場合は、「顧客深耕日報 AO」の社内システム管理者に確認してください。

<例:顧客の声>



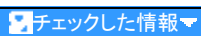
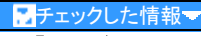
1. 画面左部のメニューボタンより「顧客の声を聞く」を押し[ターゲットリスト]のタブを押すか、「顧客の声を聞く」にカーソルを合わせると表示されるメニューの[ターゲットリスト]を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照してください。
2. 削除したいターゲットリスト名の左側にある、ボタンを押します。  
⇒「ターゲットリスト【顧客の声】」画面が表示されます。
3. 画面上の編集ボタンを押します。  
⇒表示内容の詳細については、「6-2-3. ターゲットリストを編集する」を参照してください。
4. 画面右上の削除ボタンを押します。  
⇒「この文書を削除します。よろしいですか?」というメッセージウインドウが表示されますので、OKまたはキャンセルを押してください。

## 6-2-5. ターゲットリストを一括更新・削除する

登録済みのターゲットリストを一括更新・一括削除することができます。  
以下の手順で操作をしてください。

### ■ 一括更新する

<例:顧客の声>

- 画面左部のメニューボタンより [顧客の声を聞く] を押し [ターゲットリスト] のタブを押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの [ターゲットリスト] を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
- 一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報のみにチェックをつけて  を押します。
-  の下に表示されるプルダウンメニューから **一括更新** ボタンを押します。  
⇒「**ターゲットリスト(顧客の声)一括更新項目設定**」画面が表示されます。
- 一括更新したい項目の左側にあるチェック Box にチェックをつけると入力フォームが入力・選択可能な状態になりますので、入力フォームに値を入力・選択してから **一括更新する** ボタンを押します。  
※チェック Box にチェックがされている項目のみ一括更新されます。  
※チェック Box にチェックをして、その項目に値を何もいれなければ、項目の値を一括で空にすることができます。
- 「**一括更新の確認**」画面が表示されますので、内容に同意した場合は、「はい。すべて更新します。」の左側にあるチェック Box にチェックをつけて **実行** ボタンを押します。更新しない場合は **キャンセル** ボタン **キャンセルボタン** を押します。






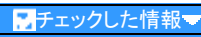
一度更新した情報は元に戻すことはできませんので、一括更新を行う場合は必ず内容や条件等を確認してから実行してください。

※「公開設定」は一括更新処理対象外です。

※「担当者」を自分以外に設定してターゲットリストを一括更新したときは、「公開設定」がすべて「公開する」に変更されます。

### ■ 一括削除する

<例:顧客の声>

- 左部のメニューボタンより [顧客の声を聞く] を押し [ターゲットリスト] のタブを押すか、 [顧客の声を聞く] にカーソルを合わせると表示されるメニューの [ターゲットリスト] を押します。  
⇒「ターゲットリスト一覧」画面が表示されます。  
⇒ターゲットリストタブの詳細については「3-1-8. ターゲットリストタブ」を参照にしてください。
- 一覧表示されている情報の左側にあるチェック Box から、一括更新したい情報のみにチェックをつけて  を押します。
-  の下に表示されるプルダウンメニューから **一括削除** ボタンを押します。
- 「**一括削除の確認**」画面が表示されますので、内容に同意した場合は、「はい。すべて削除します。」の左側にあるチェック Box にチェックをつけて **実行** ボタンを押します。削除しない場合は **キャンセル** ボタン **キャンセルボタン** を押します。



一度削除した情報は元に戻すことはできませんので、一括削除を行う場合は必ず内容や条件等を確認してから実行してください。

○ 商標

本説明書に登場する会社名、製品名は各社の登録商標、商標です。

○ 免責

本説明書に掲載されている手順による操作の結果、ハード機器に万一障害などが発生しても、弊社では一切の責任を負いませんのであらかじめご了解ください。

○ 発行

平成 23 年 8 月 29 日 9 版

**株式会社 NI コンサルティング内 サポートデスク**

E-MAIL:[support@ni-consul.co.jp](mailto:support@ni-consul.co.jp)

URL:<http://www.ni-consul.jp>

FAX : 082-511-2226

営業時間: 弊社休業日、土・日・祝日を除く月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00