

## 09.顧客の声

### 目次

9-1.顧客の声について.....	2
9-2.顧客の声と対応履歴の流れ.....	3
9-3.顧客の声を登録する.....	4
9-3-1.顧客の声検索から登録する.....	4
9-3-2.商談情報登録画面から登録する(項目から).....	5
9-3-3.商談情報登録画面から登録する(ボタンから).....	6
9-3-4.顧客の声登録項目一覧.....	7
9-4.顧客の声を参照する.....	9
9-4-1.顧客の声を参照する.....	9
9-4-2.顧客の声タブ一覧.....	10
9-5.顧客の声を編集する.....	11
9-7.顧客の声を削除する.....	12
9-7.対応履歴を登録する.....	13
9-7-1.対応履歴を登録する.....	13
9-7-2.対応履歴登録項目一覧.....	14
9-8.対応履歴を削除する.....	15

## 9-1.顧客の声について

### 重要

- 顧客の声は、顧客の声オプションを導入している場合のみご利用になれます。

顧客の声とは、顧客からの要望やクレームに関する情報を管理&活用する機能です。登録された顧客の声に対する対応履歴も入力することができますので、処理状況も把握することができます。

また顧客の声は、コメント入力が可能となっています。上司や関係者の人がコメントを入力することで、1つの部署だけでなく総合的に顧客対応力強化が図れます。

下図が顧客の声フォームです。この情報から、現在の処理状況がどうなっているか、どのような対応をしているのか(したか)、どんなコメントが入っているのかなど、あらゆる情報を把握することができます。

編集	閉じる	対応履歴入力	赤コメント	緑コメント	メール通知	ToDoメモ	ターゲットリスト
<b>顧客の声</b>							
顧客の声要旨	最近バリアがひどいとの指摘です。製造元へ						
顧客の声分類*	製品クレーム/製品要望						
処理状況*	処理中						
当社担当者	営業部/営業1課 相川弘						
顧客名	株式会社赤木電機(A)						
部門名							
案件名							
顧客の声	先週納品した検査装置で動作不良のクレーム。 ロット中3つ不良。						
添付ファイル							
報告日*	20XX年8月11日(金)						
報告者	営業部/営業1課 相川弘						
<b>管理欄</b>							
緊急度	超重要						
管理番号	20XX-08-1001						
確認欄	■技術課長 ■営業課長 ■品質保証課長						
ToDoメモ	すべて	新規				登録	詳細...
納品物準備(9/24代替品納品予定) 相川弘 20XX年9月22日(火)							
<b>対応履歴</b>							
対応日	対応要旨	対応者					
20XX年9月19日(火)	メーカーより代替品直送	営業部/営業1課 相川弘					
メーカーの技術者と同行し、原因を追究しましたが、商品の不良とのことで商品を交換で対応します。9/24代替品納品予定。							
<b>コメント</b>							
【谷 浩一】指示 フォローをしっかりとして下さい。							

顧客の声に対するToDoメモが表示されます。新規に作成することも可能

対応履歴が表示されます。  
対応日をクリックすると明細が表示されます。

登録した顧客の声に対するコメントが表示されます。

## 9-2.顧客の声と対応履歴の流れ

### 顧客の声を登録

営業担当者等がクレーム・要望を登録します。  
必要に応じて担当者に通知します。



### 対応履歴を登録

登録されたクレーム・要望の登録伴う対応が終了すると、対応履歴を登録します。  
対応が複数回ある場合はその度に登録します。



### ✓ 補足

- 登録された顧客の声に対して指示や助言となるコメントを入力することができます。  
[参照]:「[06.コメント](#)」
- 次にすべき事項について ToDo メモにて管理することができます。  
[参照]:「[16.その他](#)」-「16-5.ToDo メモ」



完了

## 9-3.顧客の声を登録する

[9-3-1.顧客の声検索から登録する](#)


[9-3-2.商談情報登録画面から登録する\(項目から\)](#)

[9-3-3.商談情報登録画面から登録する\(ボタンから\)](#)

[9-3-4.顧客の声登録項目一覧](#)

### 9-3-1.顧客の声検索から登録する

顧客の声を登録します。

1. 左メニューから「 顧客の声を聞く」を選択します。  
⇒「顧客の声」画面が表示されます。
2. **新規顧客の声登録** ボタンをクリックします。  
⇒「新規登録」画面が表示されます。
3. 必要な項目を入力します。  
※各項目は「[9-3-4.顧客の声登録項目一覧](#)」を参照してください。
4. 最後に、**保存** ボタンをクリックして内容を保存します。

## 9-3-2.商談情報登録画面から登録する（項目から）

顧客の声を登録します。

### 重要

- 商談情報内の「顧客の声分類」「顧客の声」項目に要望・クレーム内容を入力して保存すると、自動的に顧客の声情報を作成して入力された内容を登録します。  
商談登録を行いながら、顧客の声を同時に登録することができます。  
作成された顧客の声には、「報告元」項目が追加され入力元の商談情報がリンク表示されます。登録時の背景や関連情報を簡単に確認することができます。

1. 商談情報画面上で、「顧客の声分類」「顧客の声」項目に内容を入力します。

商談内容	
商談目的*	定期訪問
商談成果*	目的達成
商談内容	<input checked="" type="radio"/> テキスト形式 <input type="radio"/> リッチテキスト形式
顧客の声分類	配送クレーム
顧客の声	<input checked="" type="radio"/> テキスト形式 <input type="radio"/> リッチテキスト形式 配送の時間を早めてほしい。

2. 最後に、**保存** ボタンをクリックして内容を保存します。

### 補足

- 顧客の声情報を作成するためには、必ず「顧客の声分類」項目の選択が必要です。
- 作成された顧客の声は、処理状況が「処理中」となります。

### 9-3-3.商談情報登録画面から登録する（ボタンから）

#### 重要

- 商談情報内の「顧客の声」ボタンから簡単に顧客の声を登録することができます。  
顧客名や案件名がセットされた状態で新規登録画面が表示されますので、入力の手間が省けます。  
作成された顧客の声には、「報告元」項目が追加され入力元の商談情報がリンク表示されます。登録時の背景や関連情報を簡単に確認することができます。

- 商談情報画面上で、「関連情報登録」項目の **顧客の声登録** ボタンをクリックします。  
⇒「新規登録」画面が表示されます。

商談内容	
商談目的*	新規開拓 <input type="text"/>
商談成果*	目的達成 <input type="text"/>
商談内容	<input checked="" type="radio"/> テキスト形式 <input type="radio"/> リッチテキスト形式 山田専務と面談。 今期は予算が厳しいので難しいかと。 とはいえ、来期の予算確保のため概算見積書を提出
添付ファイル	<input type="button" value="添付する"/> <input type="button" value="削除する"/> <input type="button" value="添付を開く"/>
関連情報登録	<input type="button" value="顧客の声登録"/> <input type="button" value="商品情報登録"/> <input type="button" value="競合情報登録"/> <input type="button" value="売上実績登録"/>

- 必要な項目を入力します。  
※各項目は「[9-3-4.顧客の声登録項目一覧](#)」を参照してください。
- 最後に、**保存** ボタンをクリックして内容を保存します。

## 9-3-4.顧客の声登録項目一覧

### 補足

- 項目名称はシステム設定画面から自由に変更可能なため、記載されている名称と異なる場合があります。また、貴社運用によって利用されていない項目、追加された項目があります。

1/2

項目	説明
顧客の声	
顧客の声趣旨	顧客の声の要旨を直接入力します。 ※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。 ※左右のプルダウンのキーワードは同一です。選択分類が2種類となる場合などに、左右のプルダウンそれぞれから選択してください。
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。 ☹️:未処理の状況    🟡:保留中の状況    😊:処理済の状況
管理番号	管理番号を自動採番します。あらかじめシステム設定画面で設定されたフォーマットに従って採番されます。 %Y:西暦(4桁)    %y:西暦(2桁)    %M:月(2桁) %D:日(2桁)    %C:顧客コード    %N:1-9までの連番
[選択]当社担当者	担当者を選択します。自動的にログインユーザー一名が表示されます。 選択方法は2つあります。 ①キーワード入力して表示された候補から選択 [参照]:「03.共通操作」-「3-13.入力候補機能を使う」 ② <b>[選択]当社担当者</b> ボタンをクリックして選択 [参照]:「03.共通操作」-「3-8.社員を選択する」 ※顧客プロフィールに登録された「当社担当者」を自動セットすることができます。 詳細はシステム管理者にご確認ください。
[選択]顧客名	顧客名を選択します。選択方法は2つあります。 ①キーワード入力して表示された候補から選択 [参照]:「03.共通操作」-「3-13.入力候補機能を使う」 ② <b>[選択]顧客名</b> ボタンをクリックして選択 [参照]:「03.共通操作」-「3-9.顧客を選択する」 ※「顧客情報のデータをセット」ボタンをクリックすると、選択した顧客情報の「郵便番号」「住所」「ビル名等」「URL」「TEL」「FAX」「当社担当者」内容をセットします。
部門名	部門登録された顧客を選択したときに表示されます。
[選択]案件名 ※この項目は顧客創造日報、案件創造統合機能、顧客創造日報 Type-R、顧客深耕日報 Type-Rを導入している場合のみ表示されます。	案件名を選択します。選択方法は2つあります。 ①キーワード入力して表示された候補から選択 [参照]:「03.共通操作」-「3-13.入力候補機能を使う」 ② <b>[選択]案件名</b> ボタンをクリックして選択 [参照]:「03.共通操作」-「3-11.案件を選択する」

項目	説明
自社商品分類	<p>自社商品分類を選択します。</p> <p>[参照]:「<a href="#">03.共通操作</a>」-「3-12.商品を選択する」</p>
自社商品名	<p>商品を選択します。</p> <p>[参照]:「<a href="#">03.共通操作</a>」-「3-12.商品を選択する」</p>
顧客の声	<p>具体的な顧客の声の内容を入力します。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ます。</p> <p>[参照]:「<a href="#">03.共通操作</a>」-「3-16.リッチテキスト形式で入力する」</p>
添付ファイル	<p>ファイルを添付します。</p> <p>[参照]:「<a href="#">03.共通操作</a>」-「ファイルを添付する」</p>
[選択]報告日	<p>テキストボックスに報告日を直接入力してください。</p> <p>または、<b>[選択]報告日</b> ボタンをクリックすると、<b>[選択カレンダー]</b>が表示されますので、報告日を選択してください。</p>
[選択]報告者	<p>報告者を選択します。自動的にログインユーザー名が表示されます。</p> <p>選択方法は2つあります。</p> <p>①キーワード入力して表示された候補から選択</p> <p>[参照]:「<a href="#">03.共通操作</a>」-「3-13.入力候補機能を使う」</p> <p>② <b>[選択]報告者</b> ボタンをクリックして選択</p> <p>[参照]:「<a href="#">03.共通操作</a>」-「3-8.社員を選択する」</p>
詳細設定	
(自由項目)	<p>自社で追加された項目です。必要に応じて入力してください。</p>
ToDo メモ	
(ToDo メモ)	<p>ToDo メモの詳細は、「<a href="#">16.その他</a>」-「16-5.ToDo メモ」を参照してください。</p>



## 9-4.顧客の声を参照する

[9-4-1.顧客の声を参照する](#)

[9-4-2.顧客の声タブ一覧](#)

### 9-4-1.顧客の声を参照する

登録した顧客の声を参照します。

1. 左メニューから「 顧客の声を聞く」を選択します。

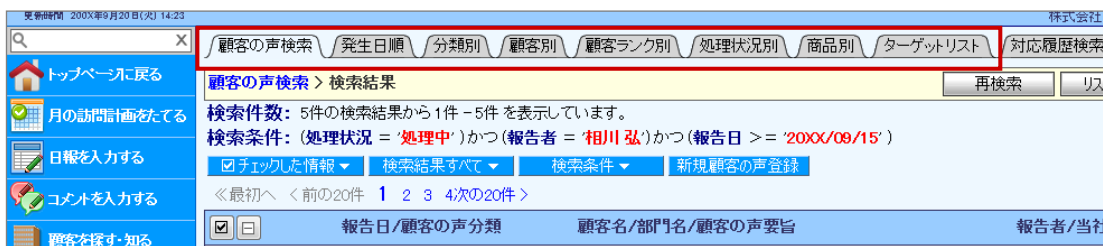
⇒「顧客の声検索」画面が表示されます。

2. 各タブメニューから参照する顧客の声を絞り込みます。

「顧客の声検索」の詳細については、「[03.共通操作](#)」-「3-1.検索する」を参照してください。

「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」タブの詳細については「[9-4-2.顧客の声タブ一覧](#)」を参照してください。

「ターゲットリスト」の詳細については、「[16.その他](#)」-「16-6.ターゲットリスト」を参照してください。



3. 参照する顧客の声を選択します。

⇒「顧客の声」画面が表示されます。

## 9-4-2.顧客の声タブ一覧

「発生日順」「分類別」「顧客別」「顧客ランク別」「処理状況別」「商品別」

クリックすると、対象の顧客の声一覧が表示されます。


番号	項目	説明
1	部署	表示したい顧客の声の対象である当社担当者部署を絞り込みます。
	<input checked="" type="radio"/> 報告者 <input checked="" type="radio"/> 当社担当者	表示したい顧客の声の対象である報告者あるいは当社担当者を絞り込みます。「報告者」、「当社担当者」のいずれかを選択します。
	顧客検索	顧客別タブのみ表示されます。表示したい顧客の声の顧客名を検索します。左のプルダウンから顧客名かなの頭文字を選択するか、右のテキストボックスに「顧客名」「顧客名かな」のキーワードを入力して <b>顧客検索</b> ボタンをクリックします。 ※キーワードは単一指定です。

### 補足

- システム設定画面より、一画面に表示する最大データ件数を変更することができます。(10～100)

## 9-5.顧客の声を編集する

顧客の声を編集します。

1. 左メニューから「 顧客の声を聞く」を選択します。  
⇒「顧客の声検索」画面が表示されます。
2. 各タブメニューから編集する顧客の声を絞り込みます。
3. 参照する顧客の声を選択します。  
⇒「顧客の声」画面が表示されます。
4. **編集** ボタンをクリックします。  
⇒編集画面が表示されます。
5. 必要項目を編集して、最後に **保存** ボタンをクリックします。

### 補足

- ・ 複数の顧客の声を一括で更新することができます。

[参照]:「[03.共通操作](#)」-「3-3.一括更新する」

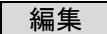
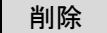
## 9-7.顧客の声を削除する

---

顧客の声を削除します。

### 注意

- ・ 顧客の声を削除すると、復旧することはできません。また、顧客の声に登録された「対応履歴」も同時に削除されます。
- ・ 削除権限がない場合、「削除」ボタンは表示されません。

1. 削除する顧客の声を表示させます。
2.  ボタンをクリックします。  
⇒「編集」画面が表示されます。
3.  ボタンをクリックします。

### 補足

- ・ 一括削除機能を利用して、一度に複数の顧客の声を削除することができます。  
詳細については、「[03.共通操作](#)」-「3-4.一括削除する」を参照してください。
- ・ 商談情報画面から顧客の声を登録していた場合、顧客の声リンクは自動的に消えます。

## 9-7.対応履歴を登録する

要望・クレームとして登録された顧客の声に対して、対応履歴を登録します。対応履歴を登録すると、顧客の声の下方に表示されます。1つの要望・クレームがどうやって処理されたかのフローを把握することができます。

[9-7-1.対応履歴を登録する](#)

[9-7-2.対応履歴登録項目一覧](#)

### 9-7-1.対応履歴を登録する

1. 対象の顧客の声を表示させます。
2. **対応履歴入力** ボタンをクリックします。  
⇒「新規登録」画面が表示されます。



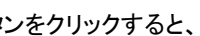

編集	閉じる	対応履歴入力	赤コメント	緑コメント	メール通知
<b>顧客の声</b>					
顧客の声要旨	最近バリがひどいと指摘です。製造元へ				
顧客の声分類*	製品クレーム/製品要望				
処理状況*	処理中				
当社担当者	営業部/営業1課 相川弘				
顧客名	株式会社赤木電機(A) ▾				
部門名					
案件名					
顧客の声	先週納品した検査装置で動作不良のクレーム。 ロット中3つ不良。				
添付ファイル					

3. 必要な項目を入力します。  
※各項目は「[9-7-2.対応履歴登録項目一覧](#)」を参照してください。
4. 最後に、**保存** ボタンをクリックして内容を保存します。

## 9-7-2.対応履歴登録項目一覧

### 補足

- 項目名称はシステム設定画面から自由に変更可能なため、記載されている名称と異なる場合があります。また、貴社運用によって利用されていない項目、追加された項目があります。

項目	説明
顧客の声参照	 アイコンより、対応履歴を登録する顧客の声を参照することができます。 ※登録時には表示されません。
対応要旨	「対応要旨」には簡潔な内容を入力します。具体的な内容は「対応内容」に入力してください。 ※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	現在の処理状況がセットされます。処理・対応状況に応じて処理状況を変更します。
顧客名	自動的に顧客名が表示されます。
部門名	部門登録された顧客を選択したときに表示されます。
案件名	自動的に案件名が表示されます。
自社商品分類	自動的に自社商品分類が表示されます。
自社商品名	自動的に自社商品名が表示されます。
対応内容	具体的な対応の内容を入力します。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ます。 [参照]:「 <a href="#">03.共通操作</a> 」-「リッチテキスト形式で入力する」
添付ファイル	ファイルを添付します。 [参照]:「 <a href="#">03.共通操作</a> 」-「3-15.ファイルを添付する」
[選択]対応日	テキストボックスに対応日を直接入力してください。 または、  ボタンをクリックすると、  が表示されますので、対応日を選択してください。
[選択]対応者	担当者を選択します。自動的にログインユーザー一名が表示されます。 選択方法は2つあります。 ① キーワード入力して表示された候補から選択 [参照]:「 <a href="#">03.共通操作</a> 」-「3-13.入力候補機能を使う」 ②  ボタンをクリックして選択 [参照]:「 <a href="#">03.共通操作</a> 」-「3-8.社員を選択する」
詳細設定	
(自由項目)	貴社で追加された項目です。必要に応じて入力してください。
ToDo メモ	
(ToDo メモ)	ToDo メモの詳細は、「 <a href="#">16.その他</a> 」-「16-5.ToDo メモ」を参照してください。

## 9-8.対応履歴を削除する

---

対応履歴を削除します。

### 注意

- ・ 対応履歴を削除すると、復旧することはできません。
- ・ 削除権限がない場合、「削除」ボタンは表示されません。

1. 削除する対応履歴を表示させます。
2. **編集** ボタンをクリックします。  
⇒「編集」画面が表示されます。
3. **削除** ボタンをクリックします。

### 補足

- ・ 一括削除機能を利用して、一度に複数の対応履歴を削除することができます。  
詳細については、「[03.共通操作](#)」-「3-4.一括削除する」を参照してください。

○ 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承ください。

○ 発行

2013年9月30日 初版

株式会社 **NI**コンサルティング

サポートデスク

E-mail: [support@ni-consul.co.jp](mailto:support@ni-consul.co.jp) Fax: 082-511-2226

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

---