

顧客情報 / 顧客の声の活用

顧客プロフィール

顧客情報の管理機能として基本情報の登録を行うことができます。また、顧客情報を管理する上で、部門(部署)や拠点(支店)単位での登録が必要な場合に、顧客(本社)に対しての部門登録も行うことができます。部門登録を行うと、業務情報などで顧客選択項目として選択することが可能になります。

また顧客情報は、プロジェクト情報や、業務情報にリンク登録することができるため、登録後の分析機能においても「顧客」別に分析することが可能です。

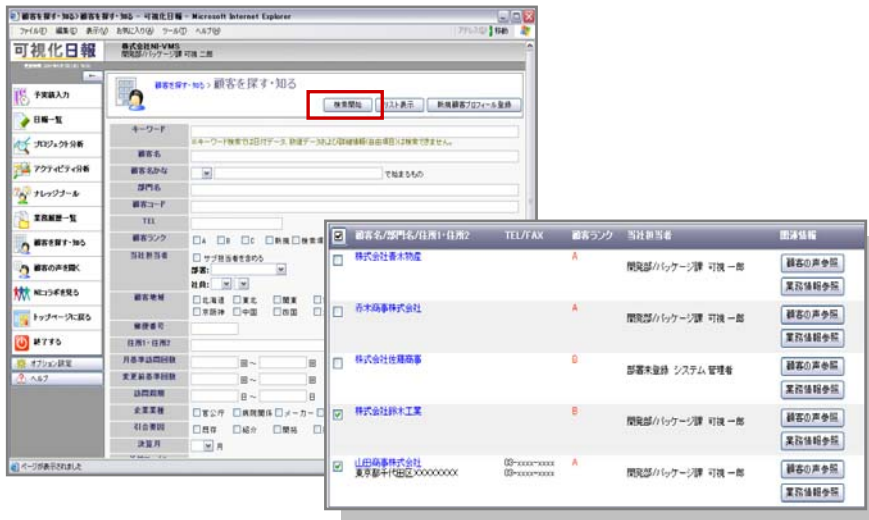
顧客情報を検索

顧客プロフィールの抽出方法について説明します。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情報を抽出することができます。以下の手順で操作してください。



タブ名称や項目名称は、システム設定により自由に変更可能であり、検索項目やタブの表示・非表示も自社で設定できます。また、一覧表示件数も設定できるようになっています。表示内容が異なる場合は、自社のシステム管理者に確認してください。
※本マニュアルでは導入時の表示及び名称を記載しています。

1. 画面左メニューより「顧客を探す・知る」を選択し、「顧客情報」検索画面を表示させます。
2. 検索条件を指定し、「検索開始」ボタンを押します。
※検索結果が表示され、再度その条件を引き継いで検索をしたい場合は、「再検索」ボタンを押して検索を行ってください。
3. 参照したい顧客名を押すと、その顧客プロフィール画面が開きます。



Point

- 検索結果一覧より、以下の操作が可能です。
 - ・情報参照ボタンの「顧客の声参照」より、その顧客に対して登録されている「顧客の声」を参照することができます。
 - ・「業務情報参照」ボタンより、その顧客に対して登録されている「業務情報」を参照することができます。
 - ・検索結果を一覧で閲覧することができます。⇒「リスト表示」機能
※操作方法については、本マニュアル「リスト表示機能」をご参照ください。
 - ・検索結果をテキストファイルにてデータ出力することができます。⇒「テキスト出力」機能
※操作方法については、本マニュアル「テキスト出力機能」をご参照ください。

【「顧客プロフィール情報」検索項目一覧】

項目名	説明
キーワード	キーワードをスペース(全角または半角)で区切り、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情報が検索条件となります。 ※入力値は数値データ、日付データ及び自由項目(自社で作成した項目)の検索はできません。 ⇒キーワード検索対象項目については、下表「キーワード検索対象」をご参照ください。
顧客名	単一指定により入力値を含む顧客名が検索条件となります。
顧客名かな	単一指定により入力値を含む顧客名が検索条件となります。
部門名	単一指定により入力値を含む部門名が検索条件となります。
顧客コード	単一指定により入力値を含む顧客コードが検索条件となります。
TEL	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	複数指定による検索条件が可能です。 「検索項目以外」: 現在使用していない顧客ランクを検索条件に含める場合にチェックします。
当社担当者	サブ担当者を含める場合は、チェックを入れます。
顧客地域	複数指定による検索条件が可能です。 「検索項目以外」: 現在使用していない顧客地域を検索条件に含める場合にチェックします。
郵便番号	顧客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。
住所1. 住所2	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。
月基準訪問回数	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。
変更前基準回数	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。
訪問周期	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。
企業業種	複数指定による検索条件が可能です。 「検索項目以外」: 現在使用していない企業業種を検索条件に含める場合にチェックします。
引合要因	複数指定による検索条件が可能です。 「検索項目以外」: 現在使用していない引合要因を検索条件に含める場合にチェックします。
決算月	顧客情報の決算月を検索条件を含めたい時にプルダウンメニューから選択します。
添付ファイル	添付ファイルがある顧客情報の検索を行います。 単一指定により入力値を含む添付ファイル名が検索条件となります。 ※拡張子の検索も可能です。
(自由項目)	自社で自由項目が設定され、検索項目として利用されている場合に表示されます。 自由項目の内容を検索条件に含めたいときに選択します。
作成日	入力値(From-To: 単一指定可)の範囲指定による検索を行ないます。
作成者	単一指定により入力値を含む作成者が検索条件となります。
更新日	入力値(From-To: 単一指定可)の範囲指定による検索を行ないます。
更新者	単一指定により入力値を含む更新者が検索条件となります。

【キーワード検索対象項目】

項目名				
顧客名	顧客名かな	部門名	顧客コード	TEL
顧客ランク	当社担当者	顧客地域	郵便番号	住所1
住所2	企業業種	引合要因	作成者	更新者

顧客情報を登録

1. 画面左メニューより「顧客情報」を選択し、「顧客情報」検索画面を表示させます。
2. 「新規顧客プロフィール登録」ボタンを押します。⇒「顧客プロフィール」新規登録画面を表示させます。
※表示内容については、「顧客プロフィール新規登録項目一覧」をご参照ください。
3. 必要事項を入力し、顧客プロフィールを登録し、最後に「保存」ボタンを押して内容を保存してください。



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、自社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。

【顧客プロフィール新規登録項目一覧】


項目名	必須	説明
顧客プロフィール		
顧客名	●	テキストBoxに顧客名を直接入力してください。
顧客名かな	●	テキストBoxに顧客名かなを直接入力してください。
顧客ランク		プルダウンメニューから取引状況等における顧客ランクを選択してください。
顧客コード		基幹システムなどで、顧客ごとにコードを登録管理しているときにその値を入力します。
月基準訪問回数		月に訪問する基準回数をテキストBoxに直接入力してください。
変更前基準回数		月基準訪問回数を変更したとき、変更前の基準訪問回数が表示されます。
訪問周期		訪問周期の日数をテキストBoxに直接入力してください。
当社担当者		担当者を登録します。部署を変更する場合には以下の手順で設定します。 1. 「担当者」又は「部署選択」ボタンを押すと部署選択画面が表示されます。 2. 選択する部署の欄にポインタを移動させ、ピンクの帯が表示されたらその欄を押します。
サブ担当者		サブ担当者を選択します。当社担当者にログインユーザー以外をセットしたとき、自分を担当に追加を押すと、ログインユーザー名がセットされます。
面談者		テキストBoxに面談者を直接入力してください。
顧客地域		自社の顧客地域における地区・地域で分割した項目をプルダウンメニューより選択してください。
郵便番号		テキストBoxに郵便番号を直接入力してください。 ※郵便番号を入力すると、住所候補から簡単に住所をセットすることができます。
住所1		テキストBoxに住所を直接入力してください。
住所2		テキストBoxに住所を直接入力してください。
TEL		テキストBoxに TEL 番号を直接入力してください。
FAX		テキストBoxに FAX 番号を直接入力してください。
URL		テキストBoxに URL を直接入力してください。
企業情報		
企業業種		該当する企業業種にチェックを入れてください。
引合要因		顧客と取引開始に至ったきっかけ・紹介ルートに該当する項目にチェックを入れてください。
資本金		テキストBoxに資本金を直接入力してください。
年商		テキストBoxに年商を直接入力してください。
決算月		プルダウンメニューから決算月を選択してください。
従業員数		テキストBoxに従業員数を直接入力してください。

項目名	必須	説明
取引情報		
口座開設日		ボタンを押すと、【選択カレンダー】が表示されますので、口座開設日を選択してください。
企業評価点		テキストBoxに企業評価点を直接入力してください。
与信限度額		テキストBoxに与信限度額を直接入力してください。
決済方法		該当する決済方法にチェックを入れてください。
決済備考		テキストBoxに備考を直接入力してください。
支払条件		テキストBoxに支払条件を直接入力してください。
回収ランク		顧客の回収状況に関するランクをラジオボタンより選択してください。
情報		テキストBoxに情報を直接入力してください。
詳細設定		※システム設定で自由項目を追加したとき、表示されます。
(自由項目)		自社で設定された項目について登録します。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。表示内容が異なる場合はシステム管理者に確認してください。
備考		
備考		備考を入力できます。※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入力します。
添付ファイル		<p>ファイルの添付を行なうことができます。</p> <p>添付する場合添付するボタンを押し、参照ボタンを押し添付するファイルを選択します。</p> <p>追加するボタンを押すと添付されます。</p> <p>※一度に添付できるファイルサイズは5MBまでです。0(ゼロ)バイトのファイルは添付できません。※拡張子が『php,php3,php4,sh,cgi,pl』のファイルは添付できません。</p>

顧客の声

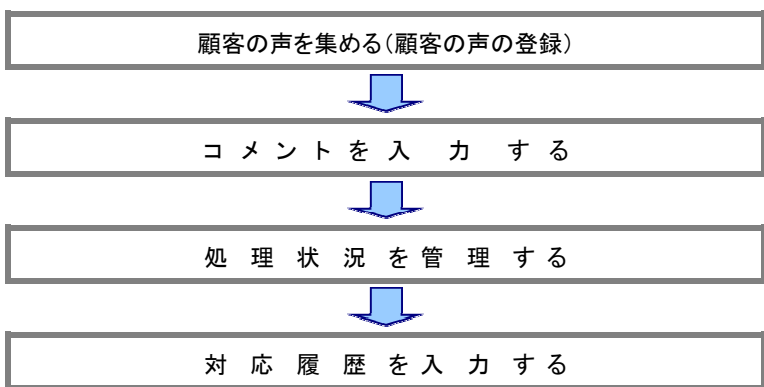
顧客の声とは、顧客からの要望やクレームに関する情報を管理&活用する機能です。登録された顧客の声に対する対応履歴も入力することができますので、処理状況も把握することができます。

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で顧客対応力強化が図れます。

 「顧客の声連携オプションを導入し、かつ利用権限のある場合のみご利用いただけます。」

「顧客の声」運用の流れ

顧客の声の基本的な運用方法は以下の通りです。



【顧客の声】詳細画面



【対応履歴】登録画面



【顧客の声】検索画面



顧客の声を検索

顧客の声の抽出方法について説明します。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情報を抽出することができます。以下の手順で操作してください。



タブ名称や項目名称は、システム設定により自由に変更可能であり、検索項目やタブの表示・非表示も自社で設定できます。また、一覧表示件数も設定できるようになっています。表示内容が異なる場合は、自社のシステム管理者に確認してください。
※本マニュアルでは導入時の表示及び名称を記載しています。

- 画面左メニューより「顧客の声」を選択し、「顧客の声」検索画面を表示させます。
- 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、再度その条件を引き継いで検索をしたい場合は、「再検索」ボタンを押して検索を行ってください。
- 参照したい報告日を押すと、その顧客の声画面が開きます。

「顧客の声」検索項目一覧

項目名	説明	
キーワード	<p>キーワードをスペース(全角または半角)で区切り、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情報が検索条件となります。</p> <p>※入力値は数値データ、日付データ及び自由項目(自社で作成した項目)の検索はできません。</p> <p>※対応履歴の内容も同時に検索することができます。</p> <p>⇒キーワード検索対象項目については、下表「キーワード検索対象項目」をご参照ください。</p>	
顧客名	顧客名を検索条件に含めたい時に入力します。	
	顧客名	単一指定により入力値を含む顧客名が検索条件となります。
	顧客名かな	プルダウンメニューより頭文字を選択すると、顧客名かなの頭文字一文字が検索条件となります。
	部門名	単一指定により入力値を含む部門名が検索条件となります。
	顧客ランク	複数指定による検索条件が可能です。 「検索項目以外」: 現在使用していない顧客ランクを検索条件に含める場合にチェックします。
顧客コード	単一指定により入力値を含む顧客コードが検索条件となります。	
顧客の声分類	顧客の声情報の顧客の声分類検索条件を含めたい時にプルダウンメニューから選択します。	
処理状況	複数指定による検索条件が可能です。 「検索項目以外」: 現在使用していない処理状況を検索条件に含める場合にチェックします。	
担当者	顧客の声情報の担当者検索条件を含めたい時にプルダウンメニューから選択します。	
当社担当者	顧客の声情報の担当者検索条件を含めたい時にプルダウンメニューから選択します。	
報告日	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。	
添付ファイル	添付ファイルがある顧客情報の検索を行います。 単一指定により入力値を含む添付ファイル名が検索条件となります。※拡張子の検索も可能です。	
(自由項目)	自社で自由項目が設定され、検索項目として利用されている場合に表示されます。 自由項目の内容を検索条件に含めたいときに選択します。	
作成日	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	単一指定により入力値を含む作成者が検索条件となります。	
更新日	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	単一指定により入力値を含む更新者が検索条件となります。	

キーワード検索対象項目

項目名				
顧客の声趣旨	顧客の声分類(左側)	顧客の声分類(右側)	顧客の声内容	当社担当者
当社担当者部署	顧客名	部門名	顧客かな	対応趣旨
対応内容				

Point

- <検索結果一覧より、以下の操作が可能です。>
- ◆ 「顧客の声」詳細画面より、その顧客の声の「対応履歴」情報を作成することができます。
※登録方法については、本マニュアル「対応履歴を登録」をご参照ください。
- ◆ 「顧客の声」詳細画面より、その顧客の声に対してコメントを登録することができます。
<手順>
 1. 検索結果一覧より、コメントを入力する顧客の声「報告日」を押して、「顧客の声」詳細画面を表示させます。
 2. 次に「赤(緑)コメント登録」ボタンを押します。⇒コメント登録画面が表示されます。
 3. コメントを入力し、最後に「保存」ボタンを押して設定を保存します。
※コメントの入力方法については、本マニュアル「日報関連情報の活用～コメントを入力～」をご参照ください。
- ◆ 検索結果を一覧で閲覧することができます。⇒「リスト表示」機能
※操作方法については、本マニュアル「日報関連情報の活用～便利機能 リスト表示機能～」をご参照ください。
- ◆ 検索結果をテキストファイルにてデータ出力することができます。⇒「テキスト出力」機能
※操作方法については、本マニュアル「日報関連情報の活用～便利機能 テキスト出力機能」をご参照ください。

顧客の声を登録

1. 画面左メニューより「顧客の声」を選択し、「顧客の声」検索画面を表示させます。
2. 「新規顧客の声登録」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。
※表示内容については、「顧客の声登録項目一覧」を参考にしてください。
3. 必要事項を入力し、最後に「保存」ボタンを押して内容を保存してください。

「顧客の声」登録項目一覧

項目名	必須	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。 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。 ※初期値は、処理状況の先頭のキーワードが選択されます。
当社担当者		自動的にログインユーザー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。
顧客の声		ボタンを押すと顧客検索画面が表示されます。 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。 2. 「顧客名かな」プルダウンメニューから頭文字を選択するか、テキスト Box にひらがなで顧客名を入力します。 ※サブ担当者を検索対象として含めるときは、チェックボックスにチェックを入れてください 3. 検索ボタンを押します。 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。
添付ファイル		ファイルの添付を行なうことができます。 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。 追加するボタンを押すと添付されます。 ※一度に添付できるファイルサイズは5MBまで、0(ゼロ)バイトのファイルは添付できません。 ※拡張子が「php,php3,php4,sh,cgi,pl」のファイルは添付できません。
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。
担当者		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。
詳細設定		※システム設定で自由項目を追加したとき、表示されます。
(自由項目)		自社で設定された項目について登録します。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。

対応履歴を登録

対応履歴とは、お客様からの要望、クレーム、ヒントに対し、誰が、いつ、どのように対応したのかの履歴を残すものです。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はなく、スピーディーに対処し、顧客対応力を強化するために活用してください。

以下の手順で操作を行ってください。



- ・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、自社のシステム管理者に確認してください。

1. 画面左メニューより「顧客の声」を選択し、「顧客の声」検索画面を表示させます。
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」のいずれかを押します。
3. 対応履歴を入力したい顧客の声日付を押します。⇒「顧客の声」画面が表示されます。
4. 画面右上の「対応履歴登録」ボタンを押します。⇒「対応履歴」登録画面が表示されます。
※表示内容については、「対応履歴登録項目一覧」を参考にしてください。
5. 必要事項を入力し、最後に「保存」ボタンを押して内容を保存してください。

「対応履歴」登録項目一覧

項目名	必須	説明
顧客の声参照		「目」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。
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」に入力を行ってください。 ※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	●	処理・対応状況に応じて、処理状況を選択します。 ※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。
対応要旨		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入力します。
添付ファイル		ファイルの添付を行なうことができます。 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。 「追加する」ボタンを押すと添付されます。 ※一度に添付できるファイルサイズは5MBまで。 ※0(ゼロ)バイトのファイルは添付できません。 ※拡張子が『php,php3,php4,sh,cgi,pl』のファイルは添付できません。
詳細設定		※システム設定で自由項目を追加したとき、表示されます。
(自由項目)		自社で設定された項目について登録します。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。 表示内容が異なる場合は自社のシステム管理者に確認してください。

○ 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 10 月 24 日 4 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

URL : <http://www.ni-consul.co.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