

14.顧客の声

目次

14-1.顧客の声について.....	2
14-2.顧客の声と対応履歴の流れ.....	3
14-3.顧客の声を登録する.....	4
14-3-1.顧客の声検索から登録する.....	4
14-3-2.商談情報登録画面から登録する(項目から).....	5
14-3-3.商談情報登録画面から登録する(ボタンから).....	6
14-3-4.顧客の声登録項目一覧.....	7
14-4.顧客の声を参照する.....	9
14-4-1.顧客の声を参照する.....	9
14-4-2.顧客の声タブ一覧.....	10
14-5.顧客の声を編集する.....	11
14-6.顧客の声を削除する.....	12
14-7.対応履歴を登録する.....	13
14-7-1.対応履歴を登録する.....	13
14-7-2.対応履歴登録項目一覧.....	14
14-8. 対応履歴を参照する.....	15
14-9. 対応履歴を編集する.....	16
14-10.対応履歴を削除する.....	17

14-1.顧客の声について

重要

- 顧客の声は、NI コラボライセンスのみのユーザー様も利用することができます。

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。

顧客の声要旨	最近バリ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
管理番号	2011-08-0004
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
部門名	
案件名	
自社商品分類	旋盤
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9月19日(月)
報告者	営業部/営業1課 相川弘
報告元	

緊急度	超重要
管理番号	20xx-08-1001
確認欄	<input type="checkbox"/> 技術課長 <input type="checkbox"/> 営業課長 <input type="checkbox"/> 品質保証課長

ToDoメモ	すべて	新規	登録	詳細...	一括登録
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
納品物準備(9/24代替品納品予定)					
相川弘					
20xx年9月22日(火)					

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。	

コメント

[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。

14-2.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・要望の登録件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 : 「[13. 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](#)」 - 「ToDo メモ」



完了

14-3.顧客の声を登録する

[14-3-1. 顧客の声検索から登録する](#)


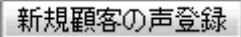
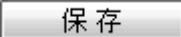
[14-3-2. 商談情報登録画面から登録する（項目から）](#)

[14-3-3. 商談情報登録画面から登録する（ボタンから）](#)

[14-3-4. 顧客の声登録項目一覧](#)

14-3-1.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」を選択します。
「顧客の声」画面が表示されます。
2.  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「[14-3-4. 顧客の声登録項目一覧](#)」を参照してください。
4. 最後に、 をクリックして内容を保存します。

14-3-2.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 配送要望
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欲しい。

2. 最後に、 をクリックして内容を保存します。

補足

- ・ 顧客の声情報の作成するためには、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。
- ・ 顧客の声欄の一行目の内容が顧客の声フォームの「顧客の声要旨」欄に自動的に反映されます。

14-3-3.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。

1. 商談情報画面上で、「関連情報登録」項目の **顧客の声登録** 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
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 山田専務と面談。 今季は予算が厳しいので難しいかと。 とはいえ来季の予算確保のために、概算見積書を提出。
添付ファイル	添付する 削除する 添付を開く
関連情報登録	顧客の声登録 売上実績登録

必要な項目を入力します。

※各項目は「[14-3-4.顧客の声登録項目一覧](#)」を参照してください。

2. 最後に、 **保存** ボタンをクリックして内容を保存します。

14-3-4.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。

項目	説明
顧客の声	
顧客の声要旨	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	自動的に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」 - 「入力候補機能を使う」 ②「[選択]当社担当者」をクリックして選択 参照 : 「03. 共通操作」 - 「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様にご確認ください。
[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」 - 「入力候補機能を使う」 ②「[選択]顧客名」をクリックして選択 参照 : 「03. 共通操作」 - 「顧客を選択する」
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	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」 - 「入力候補機能を使う」 ②「[選択]案件名」をクリックして選択 参照 : 「03. 共通操作」 - 「案件を選択する」

14-4.顧客の声を参照する

[14-4-1.顧客の声を参照する](#)

[14-4-2.顧客の声タブ一覧](#)

14-4-1.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](#)」－「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」タブの詳細については

「[14-4-2. 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](#)」－「ターゲットリスト」を参照してください。

SALES FORCE ASSISTANT		顧客の声	
更新時間: 2012年4月11日(水) 18:47		株式会社NICONコンサルティング	
顧客の声検索		発生日順	分類別
顧客情報		顧客別	顧客ランク別
パーソナル情報		処理状況別	ターゲットリスト
商談情報		対応履歴検索	対応履歴ターゲットリスト
業務情報		検索開始	リスト表示
		テキスト出力	
以下の検索項目に一致した顧客の声を絞り込んで表示します。			
キーワード	※キーワード検索では日付データ、数値データおよび詳細情報(自由項目)は検索できません。 ※対応履歴の内容も同時に検索します。		
顧客名			

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。

 補足

- 顧客プロフィールの「情報参照」ボタンからも確認ができます。

参照 : 「[03. 共通操作](#)」－「情報参照をつかう」

14-4-2.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」

顧客の声
GoodJob! ポイント: **16**

株式会社NIコンサルティング 営業部/営業2課 斉藤 太郎

顧客の声検索
発生日順
分類別
顧客別
顧客ランク別
処理状況別
ターゲットリスト
対応履歴検索

対応履歴ターゲットリスト
1

顧客の声検索 > 顧客別

部署:

▼

報告者
 当社担当者

▼

▼

顧客検索

新規顧客の声登録
<< 最初へ < 前の10件 次の10件 >>
8件の検索結果から 1件 - 8件 を表示しています。

顧客名/部門名

株式会社赤木電機(2)

株式会社STWT(2)

株式会社木村不動産(1)

株式会社後藤出版(1)

株式会社森ソフト(1)

株式会社YOKOGA(1)

株式会社横川システム(1)

未登録(4)

<< 最初へ < 前の10件 次の10件 >>
8件の検索結果から 1件 - 8件 を表示しています。

新規顧客の声登録

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 顧客検索 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)

14-5.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. 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 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。

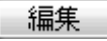

: [「03. 共通操作」](#) - 「一括更新する」

14-6.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.  をクリックします。
「編集」画面が表示されます。
3.  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](#) - 「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。

14-7.対応履歴を登録する

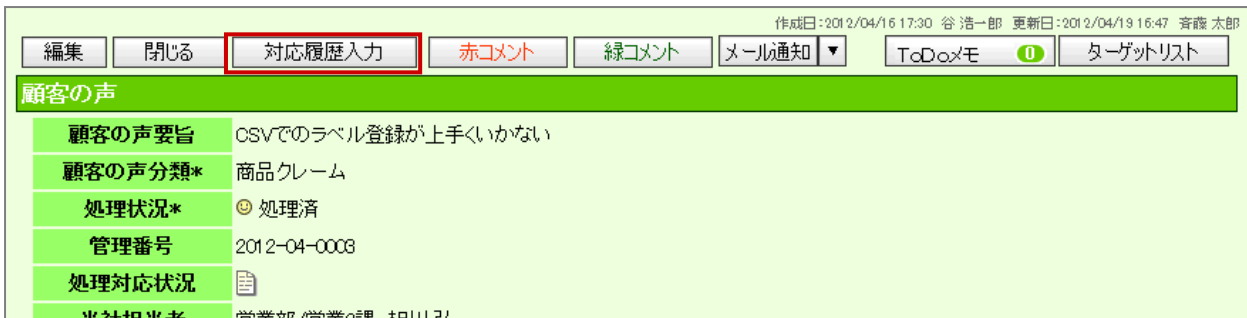
要望・クレームとして登録された顧客の声に対して、対応履歴を登録します。対応履歴を登録すると、顧客の声の下方に表示されます。1つの要望・クレームがどうやって処理されたかのフローを把握することができます。

[14-7-1. 対応履歴を登録する](#)

[14-7-2. 対応履歴登録項目一覧](#)

14-7-1.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** をクリックします。
「新規登録」画面が表示されます。



作成日: 2012/04/16 17:30 谷浩一郎 更新日: 2012/04/19 16:47 齊藤 太郎


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/Memo	ターゲットリスト
顧客の声							
顧客の声要旨	OSVでのラベル登録が上手くいかない						
顧客の声分類*	商品クレーム						
処理状況*	● 処理済						
管理番号	2012-04-0008						
処理対応状況	目						
当社担当者	営業部/営業管理 田口 弘						

3. 必要な項目を入力します。
※各項目は「[14-7-2. 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** をクリックして内容を保存します。

14-7-2.対応履歴登録項目一覧


補足

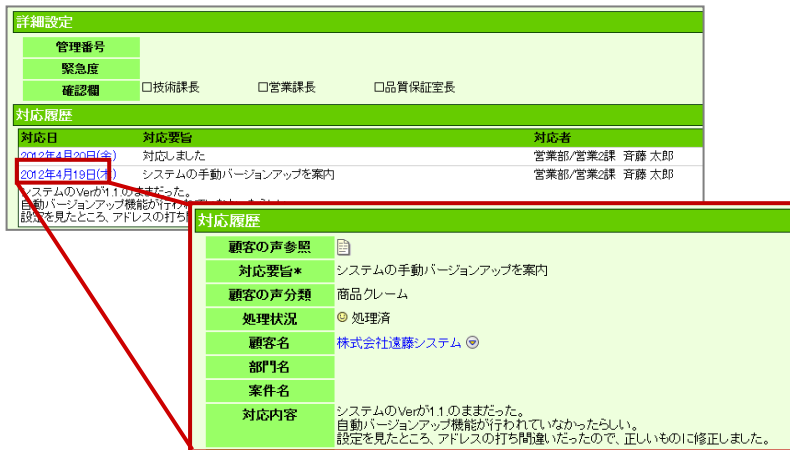
- 項目名称はシステム設定画面から自由に変更可能なため、記載されている名称と異なる場合があります。
また、貴社運用によって利用されていない項目、追加された項目があります。

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」を簡潔に入力してください。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	顧客の声で登録した顧客の声分類が表示されます。対応履歴からは変更できません。
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	顧客の声で登録した顧客名が表示されます。対応履歴からは変更できません。
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	顧客の声で登録した案件名が表示されます。対応履歴からは変更できません。
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 : 「03. 共通操作」 - 「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 : 「03. 共通操作」 - 「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。 ボタンをクリックすると、【選択カレンダー】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」 - 「入力候補機能を使う」 ② 「[選択]対応者」をクリックして選択 参照 : 「03. 共通操作」 - 「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、「16. その他」を参照してください。

14-8. 対応履歴を参照する

登録した対応履歴の詳細を参照します。

1. 左メニューから「 顧客の声」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、対応履歴を参照したい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. 画面下部に表示されている「対応履歴」項目の日付をクリックします
対応履歴の詳細情報が表示されます。



対応日	対応要旨	対応者
2012年4月20日(金)	対応しました	営業部/営業2課 斉藤 太郎
2012年4月19日(土)	システムの自動バージョンアップを案内	営業部/営業2課 斉藤 太郎

対応履歴

顧客の声参照

対応要旨* システムの自動バージョンアップを案内

顧客の声分類 商品クレーム

処理状況 処理済

顧客名 株式会社遠藤システム

部門名

案件名

対応内容 システムのVerが1.1のままだった。自動バージョンアップ機能が行われていなかったらしい。設定を見たら、アドレスの打ち間違っていたので、正しいものに修正しました。

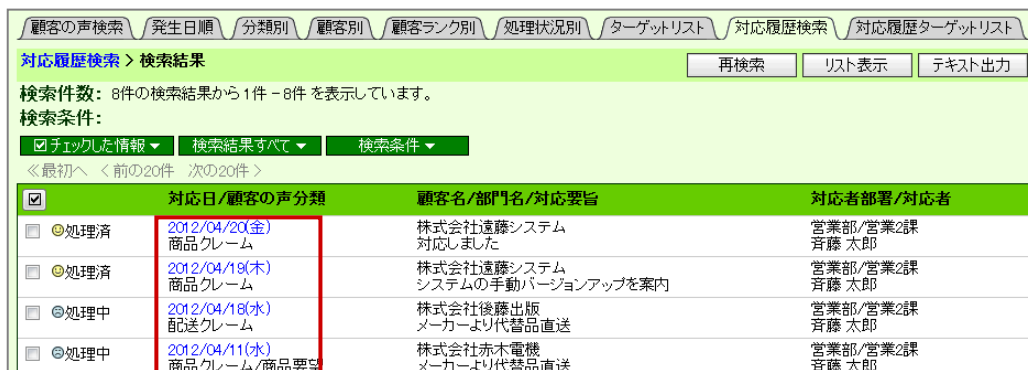
補足

「対応履歴検索」から、対応履歴のみを検索することができます。

検索結果の日付をクリックすると、対応履歴の詳細を直に参照することができます。

検索方法の詳細については、「[03. 共通操作](#)」－「検索する」を参照してください。


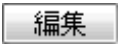
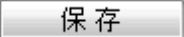
「ターゲットリスト」の詳細については、「[16. その他](#)」－「ターゲットリスト」を参照してください。



対応日/顧客の声分類	顧客名/部門名/対応要旨	対応者部署/対応者
2012/04/20(金) 商品クレーム	株式会社遠藤システム 対応しました	営業部/営業2課 斉藤 太郎
2012/04/19(木) 商品クレーム	株式会社遠藤システム システムの自動バージョンアップを案内	営業部/営業2課 斉藤 太郎
2012/04/18(水) 配送クレーム	株式会社後藤出版 メーカーより代替品直送	営業部/営業2課 斉藤 太郎
2012/04/11(水) 商品クレーム/商品要	株式会社赤木電機 メーカーより代替品直送	営業部/営業2課 斉藤 太郎

14-9. 対応履歴を編集する

対応履歴を編集します。

1. 左メニューから「 顧客の声」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対応履歴の登録されてい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. 画面下部の対応履歴の日付のリンクをクリックします。
対応履歴の画面が表示されます
5.  をクリックします。
編集画面が表示されます。
6. 必要項目を編集して、最後に  をクリックします。

補足

「対応履歴検索」から、対応履歴のみを検索することができます。

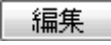

検索結果の日付をクリックすると、対応履歴の詳細を直に参照することができます。

14-10.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.  をクリックします。
「編集」画面が表示されます。
3.  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](#)」－「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

平成 25 年 4 月 23 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