Sales Force Assistant 顧客深耕 AO ユーザー操作マニュアル

08.顧客の声

目次

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



本機能は、顧客の声オプションを導入しているユーザー様のみ利用することができます。



8-1.顧客の声について

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。



8-2.顧客の声と対応履歴の流れ

顧客の吉を登録	営業担当者等がクレーム・要望を登録します。				
は日の「ころ」	必要に応じて担当者に通知します。				
ł					
	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				
対応履歴を登録	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、対応履歴に対	 登録された顧客の声、対応履歴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] :「 <u>06.コメント</u> 」					
 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.ToDo」					
+					
完了					

8-3.顧客の声を登録する

8-3-1.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「全爾客の声」を選択します。 「顧客の声検索」画面が表示されます。
- **2**. 新規登録 ボタンをクリックします。 「新規登録」画面が表示されます。
- 必要な項目を入力します。
 ※各項目は「8-3-4.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。

8-3-2.コンタクト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。



コンタクト情報内の「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。 コンタクト登録を行いながら、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、「登録元」項目が追加され入力元のコンタクト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. コンタクト情報画面上で、「顧客の声分類」「顧客の声」項目に内容を入力します。

■コンタクト内容	
コンタクト目的*	
コンタクト成果*	•
コンタクト内容	● テキスト形式 ● リッチテキスト形式
税務業務	調査立会履歴 中間決算 決算 年末調整 償却資産
顧客の声分類	v
顧客の声	● テキスト形式 ● リッチテキスト形式
添付ファイル	
	v

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。

8-3-3.コンタクト情報登録画面から登録する(ボタンから)



「新規登録」画面が表示されます。

コンタクト情報内の「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コンタクト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. コンタクト情報画面上で、「関連情報登録」項目の 顧客の声 ボタンをクリックします。

_		
E	コンタクト内容	
	コンタクト目的*	
	コンタクト成果*	
	コンタクト内容	● テキスト形式 ● リッチテキスト形式
	税務業務	調查立会履歴 中間決算 決算 年末調整 償却資産
	顧客の声分類	
	顧客の声	● テキスト形式 ● リッチテキスト形式
	添付ファイル	添付 削除 参照
	関連情報登録	顧客の声の高品情報の読合情報の売上情報の

2. 必要な項目を入力します。

※各項目は「8-3-4.顧客の声登録項目一覧」を参照してください。

3. 最後に、 保存 ボタンをクリックして内容を保存します。

8-3-4.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。
- 条件を満たすことで表示される自由項目の表示条件については、システム管理者にご確認ください。

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
処理対応状況	処理済みの対応履歴を表示します。
	をクリックすると、処理済みの対応履歴詳細画面が表示されます。
	※この項目は新規作成時には表示されません
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] : 「 <mark>02.共通操作</mark> 」-「入力候補機能を使う」
	②「当社担当者」のテキストボックス右側の 🕡 をクリックして選択
	[参照] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「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。
	詳細は貴社のシステム管理者にご確認ください。
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] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「入力候補機能を使う」
	②「顧客名」のテキストボックス右側の ① をクリックして選択
	[参照]:「02.共通操作」-「顧客を選択する」
	※ + ホタンをクリックすると、顧客情報の新規登録画面を表示します。
	保存後、顧客情報がセットされます。
	[参照]: 07.顧客・ハーソン]- 7-1-1.顧客情報を登録する]
顧客担当者	顧客側の担当者を選択します。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
	④ Ⅰ 頗各担ヨ有」のテキスト小ツクス石側の □ をクリツクし (選択 「 会 昭」、「 の2 共済場体」 「 西談老女)翌担する」
	│ ※ 【工 」 ハラノセクリックするC、 顧谷 旧牧の 机 放豆 琢 画 面 で 衣示 し ます。
	_ [②忠]・I <u>U/. 概各・ハージン</u> 」 - I/-2-1.ハーソン [報 ℃ 豆琢 9 る]

項目	説明
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] : 「 <mark>02.共通操作</mark> 」 - 「入力候補機能を使う」
	②「案件名」のテキストボックス右側の 🕡 をクリックして選択
	[参照] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「案件を選択する」
	※ + ボタンをクリックすると、案件情報の新規登録画面を表示します。
	保存後、案件情報がセットされます。
	[参照] : 「 <u>11.案件管理</u> 」- 「11-2.案件情報を登録する」
自社商品分類	自社商品の分類をプルダウンから選択します。
	自社商品名を選択します。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
自社商品名	[参照] : 「 <mark>02.共通操作</mark> 」 - 「入力候補機能を使う」
	② ▼ をクリックして選択
	[参照] : 「 <u>02.共通操作</u> 」- 「商品を選択する」
顧客の声	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。
	[参照] : 「 <u>02.共通操作</u> 」- 「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] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「ファイルを添付する」
報告日	テキストボックスに直接入力するか、
	示されますので、報告日を選択してください。
報告者	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。
	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] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「入力候補機能を使う」
	②「報告者」のテキストボックス右側の 🕡 をクリックして選択
	[参照] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「社員を選択する」
閲覧制限	閲覧制限を設定します。
	[参照] :「 <u>02.共通操作</u> 」-「閲覧制限を設定する」
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.ToDo」を参照してください。

8-4.顧客の声を参照する

8-4-1.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「 都爾客の声」を選択します。 「顧客の声検索」 画面が表示されます。
- 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、「02.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」「商品別」タブの詳細については 「8-4-2.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、「02.共通操作」 – 「ターゲットリスト」を参照してください。

	顧客の声	検索								GoodJob!!ポイント: 0	¥
更	(新時間 2013年1月1	16日(水) 16:04						株式	式会社Nロンサルラ	ティング 東京本社[G] 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	商品別	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	スト
									☆ 検索	▼ 新規登録	▼
	検索条件									設定	Ê
	キーワ)-F		-		512102-7-7-7-	+++/ ==	استجاريتها ورجز الأسيليان			

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。

8-4-2.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」

Ī	顏客	の声								GoodJob!!ポイント:	V
更新時	艒 20	13年1月16E	3(7K) 16:37					株式会社Nロンサノ	レティング 営業部/	営業1課/首都圏担当	
分	類別	顧客別	顧客ランク別	処理状況別	商品別	顧客の声検索	発生日順	ターゲットリスト	対応履歴検索	対応履歴ターゲットリン	スト
顧訊	客の声	を聞く>夏	顧客別							新規登録	•
8B3	g :			▼₽	× 社	員:		▼ [[]	×		
0	報告者	€ ○ 当	社担当者		_						
顧	客名									検索	
1 -	7/7	≪最初∕	丶 <前へ 次へ	< >						一覧件数 20 ▼	件
顧	客名										
有	限会社	±あいうちE	印刷 (2)								
林	式会社	土青木印帰	l] (1)								
亦	↑竜∜	成体エン(云)和 HBBB羅?(西)(E (2) 1)								
林	式会社	tsaiga (1) (1)								
東	洋モ-	ター株式	会社(1)								
横	川鉄鍋	岡株式 会社	t (1)								
1 - 7	7/7	≪最初^	、 <前へ 次へ	. >							

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			
	部署 社員	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。			
_	 報告者 单社担当者 	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。			
1	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。			
		右のテキストボックスに「顧客名」のキーワードを入力して検索ボタンをクリック			
		します。			
		※キーワードは単一指定です。			



・商品別の分析ビューについて

商品名を手入力で登録している場合、分析画面ではマスタ未入力として集計されます。 詳細な分析を実施される場合はマスタ設定に登録していただいた情報を利用することを推奨します。

8-5.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「 **経 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.** 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。



複数の顧客の声を一括で更新することができます。
 [参照]:「02.共通操作」 – 「一括更新する」

8-6.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。
- 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、一度に複数の顧客の声を削除することができます。
 [参照]:「02.共通操作」–「一括削除する」を参照してください。
- コンタクト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。

8-7.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。

8-7-1.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.	対応履歴ボタンをクリ	ックします。				
	【顧客の声】2013年1月16日(水)営業部/営業1課/首都圏担当 会尾 隆					
	編集 対応履	歴 赤コメント 緑コメント メール通知 ▼				
	■顧客の声					
	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*	商品クレーム				
	処理状況*	© 処理中				
	管理番号	2013-01-16-0001				
	当社担当者	東京本社[G] 斉藤 太郎				

3. 必要な項目を入力します。

※各項目は「8-7-2.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。

8-7-2.対応履歴登録項目一覧



- 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。
- 条件を満たすことで表示される自由項目の表示条件については、システム管理者にご確認ください。

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	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。
顧客担当者	自動的に顧客側の担当者名が表示されます。
案件名	自動的に案件名が表示されます。
自社商品分類	顧客の声に登録された自社商品分類が表示されます。
自社商品名	顧客の声に登録された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] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「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]:「02.共通操作」–「ファイルを添付する」
対応日	テキストボックスに直接入力するか、 🧰 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。
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]:「02.共通操作」-「入力候補機能を使う」
	②「対応者」のテキストボックス右側の
	[参照] : 「 <u>02.共通操作</u> 」-「社員を選択する」
閲覧制限	閲覧制限を設定します。
	[参照]:「 <u>02.共通操作</u> 」-「閲覧制限を設定する」
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.ToDo」を参照してください。

8-8.対応履歴を削除する

対応履歴を削除します。



- ・ 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。
- 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。



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。
 [参照]:「02.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。

第3版

せんのであらかじめご了承ください。

2016年11月28日

○ 発行

○ 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

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 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)