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

重要

・　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できます。

補足

・　**本マニュアルについて**
顧客深耕 AO の「コンタクト情報」を「商談情報」と記載しております。

Copyright (C) NI Consulting Co., Ltd. All rights reserved.

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できますので、処理状況も見られます。
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できます。

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です。

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。

8-2.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、対応履歴に対して指示や助言となるコメントを入力できます。
  [参照]：「コメント」
- 次にすべき事項について ToDo メモにて管理できます。
  [参照]：「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「**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. 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。

3. 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。

保存横の［V］ ボタンも保存できます。動作は以下のとおりです。

保存して閉じる：保存後、画面を閉じます。

保存する：保存後、参照画面を開きます。

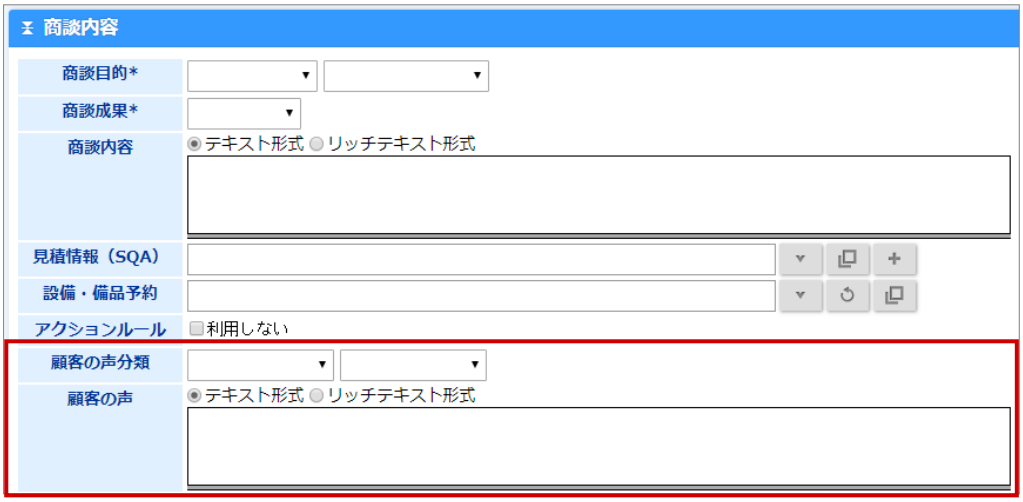
8-3-2.商談情報登録画面から登録する（項目から）

商談情報の登録画面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が作成されます。
  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「登録元」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。



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.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 ボタンをクリックします。
新規登録画面が表示されます。

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。 変更したい場合、入力候補または選択ボタンから選択してください。 ※[参照]：「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」 ※顧客情報に登録された「当社担当者」を自動セットします。 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。入力候補または選択ボタンから選択してください。 ※[参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」 ※ ＋ ：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]「顧客・パーソン」-「7-1-1.顧客情報を登録する」

項目	説明
納入機器情報	納入機器情報を選択します。入力候補または選択ボタンから選択してください。 ※[参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」 ※ ＋ ：納入機器の新規登録画面を表示します。 保存後、納入機器情報がセットされます。 [参照]「納入機器」-「納入機器を登録する」
パーソン名	パーソン情報を選択します。入力候補または選択ボタンから選択してください。 ※[参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」 ※ ＋ ：パーソン情報の新規登録画面を表示します。 保存後、パーソン情報がセットされます。 [参照]「顧客・パーソン」-「パーソン情報を登録する」
案件名	案件を選択します。入力候補または選択ボタンから選択してください。 ※[参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」 ※ ＋ ：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]：「案件管理」-「案件情報を登録する」
自社商品分類	自社商品分類をプルダウンから選択します。
自社商品名	自社商品名を選択します。入力候補または選択ボタンから選択してください。 [参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」
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]：「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]：「共通操作」－「ファイルを添付する」
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。 変更したい場合、入力候補または選択ボタンから選択してください。 [参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」
報告日	報告日を入力します。 テキストボックスに直接入力するか、（カレンダー）ボタンをクリックして日付を選択してください。
対応依頼	
商談レイアウト	商談情報の登録レイアウトを選択します。
商談日	商談日を入力します。
商談担当者	商談担当者を選択します。
商談内容	商談内容を登録します。
閲覧制限	
閲覧制限	閲覧制限を設定します。 [参照]：「共通操作」－「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、「ToDo」を参照してください。

補足

- 顧客の声と商談情報を連携（対応依頼）させることが可能です。

  例えば、インシデント（故障問い合わせなど）は顧客の声に登録し、サービス部門の担当者に対応をアサインするといった運用が可能になります。商談情報との連携項目は初期導入時には表示されていません。

  システム設定画面の業務別項目設定より、必要な入力項目を表示するように設定を行ってください。

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「**顧客の声**」を選択します。

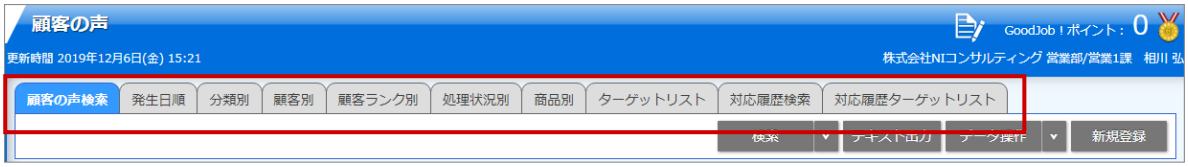
「顧客の声検索」画面が表示されます。

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、「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、「共通操作」－「ターゲットリスト」を参照してください。

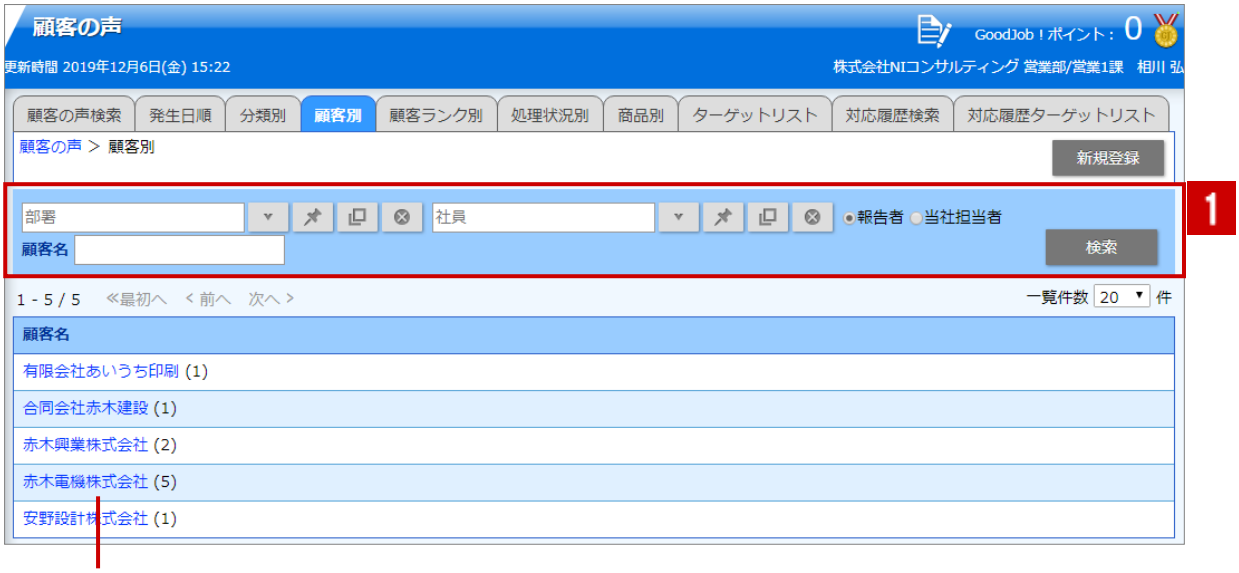


3. 参照する顧客の声を選択します。

顧客の声画面が表示されます。

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」



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 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 ◉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を顧客名で検索します。 ※検索対象項目は「顧客名」です。 ※キーワードは単一指定です。

重要

・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「**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. 編集する顧客の声の報告日をクリックします。

参照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。

保存横の［V］ ボタンも保存できます。動作は以下のとおりです。

保存して閉じる：保存後、画面を閉じます。

保存する：保存後、参照画面を開きます。

補足

- 複数の顧客の声を一括で更新できます。

  [参照]：「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。
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、一度に複数の顧客の声を削除できます。
  [参照]:「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。

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

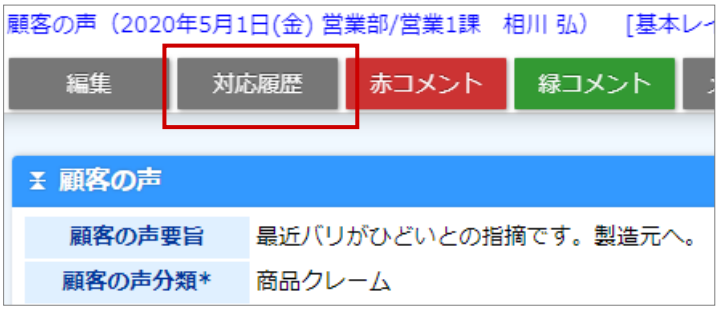
顧客の声から登録する

参照している顧客の声に対して対応履歴を登録する方法を説明します。

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。

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「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。

保存横の［V］ ボタンも保存できます。動作は以下のとおりです。

保存して閉じる：保存後、画面を閉じます。

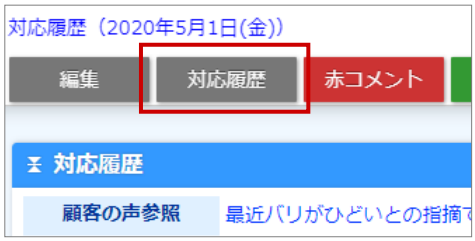
保存する：保存後、参照画面を開きます。

対応履歴から登録する

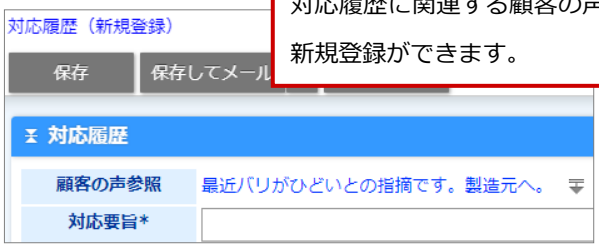
参照している対応履歴に関連する顧客の声に対して、対応履歴を登録する方法を説明します。

1. 対応履歴の参照画面に表示されている 対応履歴 ボタンをクリックします。
   新規登録画面が表示されます。

【参照画面】



【登録画面】



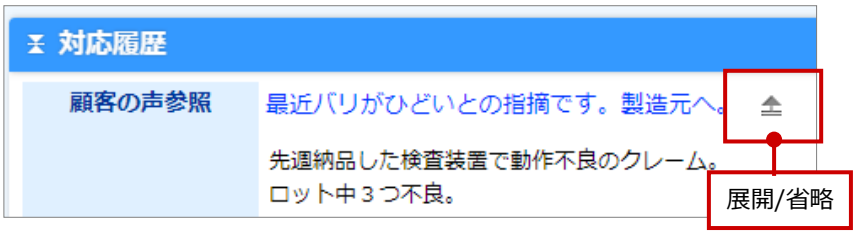
対応履歴に関連する顧客の声に対して新規登録ができます。

2. 内容を入力し、最後に 保存 ボタンをクリックして内容を保存します。
   保存横の［V］ ボタンも保存できます。動作は以下のとおりです。
   保存して閉じる：保存後、画面を閉じます。
   保存する：保存後、参照画面を開きます。

8-7-2.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。
- 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	リンクから顧客の声を参照できます。 顧客の声の内容は ▼ ボタンで省略/展開することで確認できます。 
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「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。
顧客の声担当者	対応履歴より顧客の声の担当者を変更する時に利用します。
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]：「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]：「共通操作」－「ファイルを添付する」
対応日	対応日を入力します。 テキストボックスに直接入力するか、 （カレンダー）ボタンをクリックして日付を選択してください。
対応者	対応者を選択します。自動的にログインユーザー名が表示されます。 変更したい場合、入力候補または選択ボタンから選択してください。 [参照]「共通操作」-「情報を選択する」「入力候補機能を使う」
閲覧制限	閲覧制限を設定します。 [参照]：「共通操作」－「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、「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。

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できます。
  [参照]:「共通操作」－「一括削除する」

○ 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

2022 年 8 月 29 日　　第 14 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　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）