

お客様生の声

各タイトルをクリックすると該当ページへ移動します

お客様生の声の概要	1
事前準備	2
お客様生の声の登録	3
お客様生の声の検索	4
お客様生の声詳細画面	5

お客様生の声の概要

この節では「お客様生の声」についてご案内します。

お客様生の声とは

クレームや要望など、お客様から寄せられたご意見を顧客単位で入力、管理する事が出来ます。

入力結果を商品別で検索し、どのようなご意見が多く出ているのか、また改善点は何かを把握する事が出来ます。

クレームが発生した場合は、お客様生の声を入力する事によって、全社的に把握する事ができるので迅速に対応を行う事が出来ます。

また、クレームのみならず賛辞などを入力することにより、社員のモチベーションを上げる対象となります。

事前準備

お客さま生の声を利用するために、システム設定画面の以下の項目を設定します。

生の声分類名

お客様生の声分類を総称して呼ぶ際の名称です。

参照：システム設定マニュアル（お客様生の声設定-生の声分類名）

生の声分類

お客様から頂いたご意見を分類する名称です。

参照：システム設定マニュアル（お客様生の声設定-生の声分類）

表示項目名

お客様から頂いたご意見を登録する項目の名称です。

参照：システム設定マニュアル（お客様生の声設定-表示項目名）

お客様生の声項目設定

お客様生の声を登録する際、利用する項目を選択する事が出来ます。

参照：システム設定マニュアル（お客様生の声設定-お客様生の声項目設定）

お客様生の声自由欄

自由欄として最大 20 項目の選択や入力項目を追加する事が出来ます。

参照：システム設定マニュアル（お客様生の声設定-お客様生の声自由欄）

お客様生の声表示順設定

お客様生の声を登録する際、項目の並び順を選択する事が出来ます。

参照：システム設定マニュアル（お客様生の声設定-お客様生の声表示順設定）

権限設定

お客様生の声の更新や削除などの作業を社員の保有する権限毎に設定する事が出来ます。

参照：システム設定マニュアル（権限設定 – 機能別権限設定）

お客様生の声の登録

1. 左メニュー [お客様生の声] をクリックして [新規] をクリックします。

POINT

お客様生の声は予定、接点記録、顧客画面の [お客様生の声] 欄からも登録が出来ます。

2. お客様生の声-登録画面が表示されます。各項目を入力選択して [登録] をクリックします。

各項目の詳細は下記の通りとなります。

項目名	データタイプ	内容
顧客名	-	顧客名を選択します。
顧客担当者名	-	顧客の担当者名を選択します。
顧客層別	-	顧客選択後、顧客に登録されている [顧客層別] を自動登録します。
業種	-	顧客選択後、顧客に登録されている業種を自動登録します。
発生日時	-	[新規] ボタンをクリックした日時が設定されます。
生の声分類 (必須)	-	[システム設定] - [お客様生の声] タブ- [生の声分類] 登録データを選択します。
生の声	最大 4000 バイト	[システム設定] - [お客様生の声] タブ- [表示項目名] で項目名変更ができます。
生の声補足	最大 4000 バイト	[システム設定] - [お客様生の声] タブ- [表示項目名] で項目名変更ができます。
お客様生の声自由欄	-	[システム設定] - [お客様生の声] タブ- [お客様生の声自由欄] で最大 20 項目の自由欄を設定可能です。
完了確認	-	[未完了] [完了] から選択します。
添付資料	最大 4 つ	最大 4 ファイル貼付可能です。
連絡先	-	登録するお客様生の声を、連絡先に設定した社員のメッセージ Box へ通知します。
業務依頼	-	他社員に業務依頼を作成する事が出来ます。

お客様生の声の検索

1. お客様生の声画面で検索条件を設定して [検索] をクリックします。

お客様生の声

検索     検索

生の声分類 要望 バグ クレーム

生の声 を含む ▼

顧客 法人 ▼   (検索) ▼

一覧  該当件数 0件

顧客名	生の声分類	生の声	生の声補足	完了確認	依頼	登録日
-----	-------	-----	-------	------	----	-----

条件を入力して検索を実行してください。

POINT

[生の声分類] へのチェックは必須となります。

をクリックすると、すべての項目にチェックが入ります。

2. [一覧] に検索結果が表示されます。

お客様生の声

検索     検索

生の声分類 要望 バグ クレーム

生の声 を含む ▼

顧客 法人 ▼   (検索) ▼

一覧  該当件数 2件

顧客名	生の声分類	生の声	生の声補足	完了確認	依頼	登録日
カイエンタクシーグループ	バグ	利用状況が0:00にリセットされない。				17/09/11
海園興業株式会社	要望	害獣レーグAZ、持ち手部分の改良依頼。 グリップ部のゴムを強化してほしいとのこと				17/09/11

CSV 出力ボタン

[CSV出力] をクリックすると、検索結果をCSV形式ファイルで出力することができます。

一覧  該当件数 2件

顧客名	生の声分類	生の声	生の声補足	完了確認	依頼	登録日
-----	-------	-----	-------	------	----	-----

お客様生の声詳細画面

1. お客様生の声の検索を行い、[一覧] の [生の声分類] をクリックします。

お客様生の声

検索  検索 新規

生の声分類 要望 バグ クレーム

生の声 を含む ▼

顧客 (検索文字入力) 法人   (検索) ▼

一覧  該当件数 2件 CSV出力

顧客名	生の声分類	生の声	生の声補足	完了確認	依頼	登録日
カイエンタクシーグループ	バグ	利用状況が0:00にリセットされない。				17/09/11
海園興業株式会社	要望	害獣レーダAZ、持ち手部分の改良依頼。 グリップ部のゴムを強化してほしいとのこと。				17/09/11

2. お客様生の声 – 詳細画面が表示されます。

お客様生の声

予定登録 接点登録

詳細 履歴情報 変更 削除 戻る

顧客名	海園興業株式会社		
顧客担当者			
顧客層別		業種	
発生日時	2017年09月11日 17:20		
生の声分類	要望		
生の声	害獣レーダAZ、持ち手部分の改良依頼。 グリップ部のゴムを強化してほしいとのこと。		
生の声補足			
完了確認	未完了		

予定登録

[予定登録] をクリックすると、表示中の [お客様生の声] が紐付いた予定 – 登録画面が表示されます。

接点登録

[接点登録] をクリックすると、表示中の [お客様生の声] が紐付いた接点-登録画面が表示されます。

履歴情報



「履歴情報」をクリックすると、表示中の「お客様生の声」の接点履歴を参照する事が出来ます。

変更

「変更」をクリックすると、「お客様生の声」を修正する事が出来ます。（権限によっては「変更」ボタンが表示されないことがあります。）

削除

「削除」をクリックすると、「お客様生の声」を削除出来ます。（権限によっては「削除」ボタンが表示されないことがあります。）

戻る

「戻る」をクリックすると、「お客様生の声一覧」画面に戻ります。