

お客様の声一覧 画面マニュアル

オーナー様向け画面マニュアル

1. 画面の目的と機能の概要

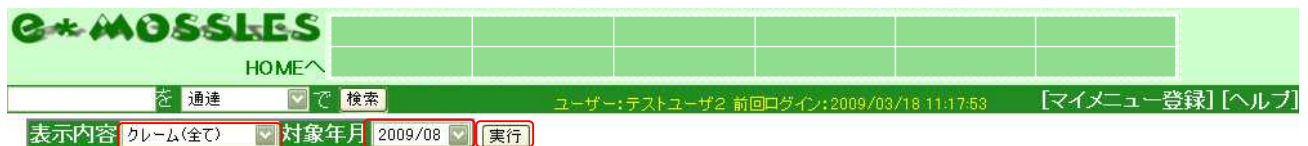
クレーム及びお褒めについて、一覧で照会することができます。

2. 画面操作説明

(1) 条件画面

【操作の流れ】

1. 「表示内容」を選択します。
2. 「対象年月」を選択します。
3. 実行ボタンを押下します。



【入力項目】

項目名	必須	入力形式	備考
表示内容		プルダウン	「クレーム(全て)」「クレーム(未対応)」「クレーム(対応済)」「お褒め(全国)」の中から選択します。
対象年月		プルダウン	参照したい対象年月を選択します。 当月含め過去25ヶ月までの年月が降順で設定されています。

【ボタン/リンク】

ボタン/リンク名	機能概要
実行	選択された条件で検索を実行します。

(2) 結果画面(クレーム)

【操作の流れ】

1. 「表示内容」を選択します。
2. 「対象年月」を選択します。
3. 再検索ボタンを押下します。



The screenshot shows the e-mossles web interface. At the top is the MOS BURGER logo and a navigation bar with 'HOME' and search filters. Below the navigation bar, there are dropdown menus for '表示内容' (Display Content) set to 'クレーム(全て)' (Complaints (All)) and '対象年月' (Target Year/Month) set to '2007/09'. A '再検索' (Search Again) button is visible. The main table displays a list of complaints, grouped by date. Each row includes a store number, a category (e.g., '多重' or '入れ忘れ'), a description of the complaint, a status (e.g., '完了' or '未対応'), and a receipt number.

店舗	中分類 小分類	内容	状況	受付番号
2007/09/26(水)				
1	多重		完了	
2007/09/17(月)				
1	入れ忘れ 受注ミス		完了	
2007/09/12(水)				
1	入れ忘れ 入れ忘れ			
2007/09/08(土)				
1	入れ忘れ 受注ミス			
2007/09/06(木)				
1	店員不良 その他			
2007/09/02(日)				
1	店員不良 接客		完了	
2	店員不良 その他			

【入力項目】

項目名	必須	入力形式	備考
表示内容		プルダウン	「クレーム(全て)」「クレーム(未対応)」「クレーム(対応済)」「お褒め(全国)」の中から選択します。
対象年月		プルダウン	参照したい対象年月を選択します。 当月含め過去25ヶ月までの年月が降順で設定されています。

【ボタン/リンク】

ボタン/リンク名	機能概要
再検索	選択された条件で再検索をします。

(3) 結果画面(お褒め(全国))

【操作の流れ】

1. 「表示内容」を選択します。
2. 「対象年月」を選択します。
3. 再検索ボタンを押下します。



店舗	中分類 小分類	内容
2010/06/28(月)		
1	店舗 接客応対・勤務 態度	注文の商品が手違いで取り消しになっていたと説明を受けた。その後社員の方から改めてお詫びがあり、ずっと気に掛けてくれていたのだと正直驚き、その対応を嬉しく思った。
2010/06/27(日)		
1	商品 商品(メニュー・食 材・消耗品)	テリーさんのざくざくう油バーガー、とっても美味しくて3度リピートしました。
2	店舗 接客応対・勤務 態度	スタッフがムダのない迅速な対応で、気持ちよくテイクアウトした。
3	店舗 商品(メニュー・食 材・消耗品)	テイクアウトで買ったスパイシーモスチーズバーガーが見た目も素晴らしくソースの温度も適温で、これまでで一番じゃないかと思うくらい美味しかったです。
2010/06/26(土)		
1	店舗 接客応対・勤務 態度	スタッフの対応とドライブスルーの対応がとても良かったです。ドライブスルーのオペレーターの方は、ハキハキとしゃべってくれて聞き取りやすかったです。店内もきれいでまたいきたいと思いました。
2010/06/25(金)		
	店舗	職場で開催する展示会のポスターを貼らせてもらえますかとお願ひし、またたき寄せ快く引き受け下さいました。お褒めいただき、

【入力項目】

項目名	必須	入力形式	備考
表示内容		プルダウン	「クレーム(全て)」「クレーム(未対応)」「クレーム(対応済)」「お褒め(全国)」の中から選択します。
対象年月		プルダウン	参照したい対象年月を選択します。 当月含め過去25ヶ月までの年月が降順で設定されています。

【ボタン/リンク】

ボタン/リンク名	機能概要
再検索	選択された条件で再検索をします。

【補足説明】

- ・クレームは自店(オーナー様は保有店)のみ、お褒めは全国分をご覧いただけます。