

## 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。

e-MOSSLES						
HOMEへ						
を 通達		<input checked="" type="checkbox"/>	で 検索	ユーザー: テストユーザ2 前回ログイン: 2009/03/18 11:17:53 [マイメニュー登録] [ヘルプ]		
表示内容	クレーム(全て)	<input checked="" type="checkbox"/>	対象年月	2007/09	<input type="button" value="再検索"/>	
	店舗	中分類 小分類	内容			状況 受付番号
<b>2007/09/26(木)</b>						
1		多重 多重				完了
<b>2007/09/17(月)</b>						
1		入れ忘れ 受注ミス				完了
<b>2007/09/12(水)</b>						
1		入れ忘れ 入れ忘れ				
<b>2007/09/08(土)</b>						
1		入れ忘れ 受注ミス				
<b>2007/09/06(木)</b>						
1		店員不良 その他				
<b>2007/09/02(日)</b>						
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。

The screenshot shows the e-mossles search interface. The search parameters are highlighted: 'お褒め(全国)' and '対象年月' set to '2010/06'. The results table lists various praise entries from June 2010, such as staff response to menu items and service attitude.

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。その後に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・食包 材・消耗 品)	テリーラーさんのざくざくラ油バーガー、とっても美味しいくて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・食包 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い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いかったです。
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よかったです。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	職場で間髪する展示会のポスターを貼らせてもらひます。またお頼り下さい。カーネス快く引き受け下さりありがとうございます。

#### [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
再検索	選択された条件で再検索します。

#### [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。