

お客様の声分類別集計 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

お客様の声(クレーム・お褒め)の分類別件数推移を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. 対象年月を選択します。
2. 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
対象年月		プルダウン	当月含め過去14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

【操作の流れ】

1. 対象年月を選択します。
2. 再検索ボタンを押下します。
3. リンクを押下するとお客様の声画面へ遷移し、詳細が表示されます。

年月	入れ忘れ	商品不良	店員不良	時間不良	二次	多重	その他	クレーム計	お褒め (全国)
2010年06月	0	0	0	0	0	0	0	0	37
2010年05月	0	0	0	0	0	0	0	0	22
2010年04月	0	0	0	0	1	0	0	1	34
2010年03月	0	0	0	0	0	0	0	0	22
2010年02月	0	0	0	0	0	0	0	0	32
2010年01月	0	0	0	0	0	0	0	0	26
2009年12月	0	0	0	0	0	0	0	0	17
2009年11月	0	0	0	0	0	0	0	0	17
2009年10月	0	0	0	0	0	0	0	0	30
2009年09月	0	0	0	0	0	0	0	0	31
2009年08月	0	0	0	0	0	0	0	0	26
2009年07月	0	0	0	0	0	0	0	0	22
合計	0	0	0	0	1	0	0	1	316
前年合計	0	0	0	0	1	0	0	1	243

【入力項目】

項目名	必須	入力形式	備考
対象年月		プルダウン	当月含め過去14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。
分類別リンク	お客様の声画面へ遷移します。

【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。
- ・選択した年月を含め、過去12ヶ月分の件数推移を確認することができます。