

# お客様要望欄入力方法について

# お客様要望欄とは

## お客様要望欄とは...

タブレット登録時にお客様から要望があった場合にCTCにその旨を伝えるための大切な入力欄になります。  
入力必須項目もあるので、入力忘れや入力間違えの内容に気をつけましょう。

※画像の赤丸で括った入力補助ツールを開けば入力する時に役立つ文言がいくつか載っているのでも活用しよう！



The screenshot displays the 'Customer Request' (お客様要望) form. It features a large text input area with a character count indicator '現在の文字数0文字'. Below the input area, a note states: '※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。' (Please input '■', '▲', and '★' using the input assistance tool). A red circle highlights the '入力補助ツールを開く' (Open input assistance tool) button. Below the input area, there is a section for '入力補助ツール' (Input assistance tool) which includes a grid of buttons for various request types and a numeric keypad. The buttons include: '申込書有。' (Application form available), '申込書無。' (Application form none), '連絡先 様携帯等へ。' (Contact to mobile etc.), '連絡先 様自宅へ。' (Contact to home), '■タイプK同日番希望。' (Type K same day number request), '■タイプK設置設備流用。' (Type K equipment reuse), '■タイプK残置回収有。' (Type K remaining collection), '■新築引越引渡日●月●日' (New construction moving date), '2回線申込。' (2-line application), '新規エリア。' (New area), '特別納期●ヶ月以上。' (Special delivery period), '■提供希望時期●年●月 (●の為) 。' (Provision request period), '■光TV別日調査依頼。' (Fiber TV separate survey request), '【コンサル希望】' (Consultation request), 'モバイル希望。' (Mobile request), 'B S 左旋視聴希望' (BS left-hand viewing request), and a bottom section for '家族発着対象' (Family arrival target) with fields for name and address.

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯等へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK設置設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残置回収有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月 (●の為) 。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S 左旋視聴希望				
家族発着対象 お名前○○○○ (フリガナ) 様、連絡先○○○-○○○-○○○○					

# 入力必須文言：担当者名

次の文言はタブレット登録時  
絶対に入力しないといけない  
文言になります。

担当者●●●○○○○

●●●は代理店名を3文字で記載。

○○には受付者のスタッフコード  
下3桁＋名前を受付者にて入力。

例：EVE001グラ太郎

※代理店名及びスタッフコードは

**全角英数字。**

※代理店名及びスタッフコード及び  
名前については**スペース等不要。**

お客さま要望

現在の文字数14文字

担当者EVE001グラ太郎。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。

入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 携帯帯へ。	連絡先 自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残量回復有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋視聴希望				

家族発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様、連絡先○○○-○○○-○○○



# 必要に応じて入力する文言

使用頻度が多い文言編



次のページからはよく使う  
文言を紹介していくよ！！



# 連絡先：使用頻度が多い文言

コミュファからの連絡が入る際、  
どの番号に連絡をしてほしいと  
指定があった場合に記入。

記入例

連絡先●●昼間の連絡先へ。

連絡先●●設置先番号へ。

連絡先●●連絡先番号へ。

●●には**ご本人様**や**奥様**等、誰宛かを記入。

※昼間の連絡先や設置場所番号とは  
申込書の欄に書いた番号のこととなります。

※**次のページの連絡希望時間と合わせて**  
**入力することが多い。**

お客さま要望

現在の文字数30文字

担当者EVE001グラ太郎。  
連絡先ご本人様昼間の連絡先へ。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残番回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の次）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S 左旋回希望				
家族発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様、連絡先○○○-○○○○-○○○○					



# 連絡希望時間帯：使用頻度が多い文言

コミュファからの連絡が入る際、  
時間の指定があった場合に記入。

記入例

連絡は●時～●時の間希望。

連絡は●時以降希望。

連絡は○曜日●時まで厳守。

※上記以外にも曜日の複数指定や

平日は●時～ 土日は●時～ と指定したりも可能。

※希望と入力の場合、希望に添えず

他の日時に連絡が来こともあります。

指定した日時以外に発信禁止の場合は、

必ず **厳守** の文言を添える。

※**厳守**と入力があると連絡できるタイミングが

限られて後確や管理会社情報聴取までに通常

よりも時間かかる可能性があるため強い要望が

あった場合以外は希望と入力。

お客さま要望

現在の文字数42文字

担当者EVE001グラ太郎。  
連絡先ご本人様昼間の連絡先へ。  
連絡は12時以降希望。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日各ホ希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残置回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋視聴希望				
家族発信対応 お名前○○○○（フリガナ）様、連絡先○○○-○○○○-○○○○					



# 集合住宅 承諾物件：使用頻度が多い文言

まだ承諾が下りていないアパート  
からの獲得の場合に記入。

記入例

管理会社名：〇〇。

管理会社連絡先：〇〇宛。

●階建▲戸。

ホーム一括承諾案件。

※管理会社(オーナー様)が不明の場合は

〇〇へ**不明**と記入。

●と▲には物件の情報をお客様から  
聞いて**物件全体の建物階数と総戸数**を記入。

お客さま要望

現在の文字数65文字

担当者EVE001グラ太郎。  
管理会社名：グラジスト  
管理会社連絡先：09000000000宛。  
3階建6部屋。  
ホーム一括承諾。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先：携帯へ。	連絡先：自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残置回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋縦形希望				

家族発信対象 お名前〇〇〇〇（フリガナ）様、連絡先〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇



# CATVからの獲得時：使用頻度が多い文言

CATVを利用中のお客様から  
獲得した場合は**必ず**記入。

記入例

au●●様。

EVE001グラ太郎。

お客様要望による

サービス案内からの受付。

●●へは、トスアップしていただいた  
スタッフ様の苗字を入力。

※CATVからの申し入れがあった際、  
自分たちを守る事にもつながるので  
絶対記入忘れの無いように。

お客様要望

現在の文字数54文字

担当者EVE001グラ太郎。  
auグラ様。  
EVE001グラ太郎。  
お客様要望によるサービス案内からの受付。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 携帯帯へ。	連絡先 自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番ホ希望。	■タイプK原設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残番回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋視聴希望				
家族発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様、連絡先○○○-○○○○-○○○○					





# 貸出モバイル希望時：使用頻度が多い文言

開通までの間、無料のポケットWi-Fiを  
レンタル希望の場合に記入。

記入例

**モバイル希望。**

入力補助ツールの中に文言がそのまま  
入っているのでそれを使いましょう。

※ポケットWi-Fiに関してはCTCの方で

申込の承認が下りた日から**5営業日以内**  
の発送となります。

承諾案件は管理会社の許可が下りてから  
CTCの承認が下りるのでその分届くのが  
遅くなるので注意しましょう。

お客様要望

現在の文字数22文字

担当者EVE001 格拉太郎。  
モバイル希望。

※"■" "▲" "★" は入力補助ツールから入力してください。 [入力補助ツールを開じる](#)

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残番回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納車●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋視聴希望				

家族発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様、連絡先○○○-○○○○-○○○○



# 必要に応じて入力する文言

使用頻度が少ない文言編



次のページからは使用頻度は多くはないけど入力を忘れるとクレームになる可能性があるから注意しよう！！

# TV別日調査：使用頻度が少ない文言

TV獲得時にテレビ追加工事費が発生した際にキャンセルとなる可能性が高いお客様のみ記入。

記入例

## ■光TV別日調査依頼。

入力補助ツールの中に文言がそのまま入っているのでそれを使いましょう。

※納期が遅れる原因になるので本当に必要なお客さん以外には記入しないように。

※「フレッツ・テレビ」利用者への記入は不可。

お客様要望

現在の文字数26文字

担当者EVE001 グラ太郎。  
■光TV別日調査依頼。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先：携帯へ。	連絡先：自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残額回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の熟）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S 左様祝郵希望				

家族発信対象：お名前○○○○（フリガナ）様。連絡先○○○-○○○-○○○



# コンサル希望：使用頻度が少ない文言

下記の案件を獲得した際は必ず記入。

- ①ホームセキュリティ付きの家
- ②ドアホン付きの家
- ③ガスノーリング付きの家
- ④光電話を2番号お申込みのお客様
- ⑤事前にWi-Fiが飛ぶか確認したいお客様
- ⑥宅内の配線環境が複雑なお客様
- ⑦モデムの設置場所を相談したいお客様。

記入例

## ●●【コンサル希望】。

●●の内容は画像参照。

※番号は見本の為で実際は番号は入力しない。

【コンサル希望】は

入力補助ツールの中に文言がそのまま  
入っているのでそれを使いましょう。

※宅内配線ルートとモデム設置個所の  
コンサル希望は集合住宅は対応不可。

お客さま要望

現在の文字数138文字

担当者EVE001グラ太郎。

①ホームセキュリティ【コンサル希望】。  
②ドアホン【コンサル希望】。  
③ガスノーリング【コンサル希望】。  
④2番号【コンサル希望】。  
⑤電波チェック【コンサル希望】。  
⑥宅内配線ルート確認【コンサル希望】。  
⑦モデム設置箇所【コンサル希望】。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。

入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残画回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の高）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋視聴希望				

※放電信対象 お名前○○○○（フリガナ）様。連絡先○○○-○○○○-○○○○





# 日本語対応不可：使用頻度が少ない文言

外国籍のお客様で日本語が  
話せない方からの獲得の場合に記入。

記入例

対応言語：○○○語

※記入した言語でCTCから連絡が入るよう  
になりますが対応できる**言語**と**時間帯**が  
決まっているので注意が必要。  
対応できる言語は以下画像参照。

対応言語	対応時間
英語	9時～20時
ポルトガル語	9時～20時
スペイン語	9時～20時
中国語	9時～20時
韓国語	9時～20時
タガログ語	10時～19時
タイ語	9時～18時
ベトナム語	10時～20時
フランス語	10時～19時



The screenshot shows a customer registration form titled "お客様要望" (Customer Request). It includes a text area for "担当者EVE001グラ太郎。" (Staff EVE001 Mr. Gura) and "対応言語：ポルトガル語。" (Response language: Portuguese). Below this is a note about input tools and a button to close them. The form has several sections with checkboxes and buttons for various services and preferences, such as "申込書有。" (Application form available), "連絡先 様携帯へ。" (Contact to customer's mobile), and "タイプK両日番希望。" (Type K two-day number request). At the bottom, there is a decorative illustration of three cartoon pandas walking in a field.

# 早期開通希望：使用頻度が少ない文言

標準納期より早い期間での  
工事を希望される場合に記入。

記入例

**早期開通希望。**

※お客さまより希望があれば一応記入するが  
**あくまでも要望の為、ご希望に添えない  
場合が多数。**

お客さま要望

現在の文字数22文字

担当者EVE001グラ太郎。  
早期開通希望。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残置回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋祝影希望				

家族発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様。連絡先○○○-○○○-○○○



# 新築戸建引越し案件：使用頻度が少ない文言

新築を建てている途中などで  
引越し予定があり、引越し先住所で  
獲得をした場合に記入。

## 記入例

■新築引越引渡日●月●日。

入力補助ツールの中に文言がそのまま  
入っているのでそれを使いましょう。

※引き渡し期日を必ず入力してください。

対象：新築戸建もしくは引越案件。

お客様要望

現在の文字数29文字

担当者EVE001グラ太郎。  
■新築引越引渡日10月10日

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 様携帯へ。	連絡先 様自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番ボ希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残置回収有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S左旋視認希望				

京政発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様、連絡先○○○-○○○○-○○○○



# 工事希望時期：使用頻度が少ない文言

標準納期外で工事の日程調整をしたいお客様の場合に記入。

記入例

■提供希望時期●年●月  
(▲の為)。

▲には提供時期を指定したい理由を記入。

入力補助ツールの中に文言がそのまま  
入っているのでそれを使いましょう。

※標準納期より短納期は記入不可。

※提供時期を指定したい理由でよくあるのは  
引越し関係になります。

※前のページの新築引き渡しと合わせて  
使うことが多いです。

お客さま要望

現在の文字数52文字

担当者EVE001グラ太郎。  
■新築引越引渡日10月10日。  
■提供希望時期2年10月（引越しの為）。

※"■" "▲" "★"は入力補助ツールから入力してください。 入力補助ツールを閉じる

申込書有。	申込書無。	1	2	3	4
連絡先 携帯等へ。	連絡先 自宅へ。	5	6	7	8
■タイプK同日番希望。	■タイプK既設設備流用。	9	0	:	■
■タイプK残置回線有。	■新築引越引渡日●月●日	▲	★	年	月
2回線申込。	新規エリア。	日	時間		
特別納期●ヶ月以上。	■提供希望時期●年●月（●の為）。				
■光TV別日調査依頼。	【コンサル希望】				
モバイル希望。	B S 左旋回線希望				

家族発信対象 お名前○○○○（フリガナ）様。連絡先○○○-○○○○-○○○○

