

相談一第1号

平成27年8月27日

所属長 各位

お客様相談室長
東日本SE事業本部長
西日本SE事業本部長

「サニックス アイ」故障情報対応記録の導入について

太陽光発電システム Web モニタリングサービス「サニックス アイ」の故障情報対応記録（以下、本記録用紙という）について、下記のとおり導入しますので、手順に沿って対応をお願いします。

記

1. 導入目的

「サニックス アイ」の故障情報（要対応案件）に対して、速やかに対応し、且つ、対応漏れを防止することにより、「サニックス アイ」が提供するサービスを履行して、顧客満足度を向上させるため。

2. 導入日

平成27年8月28日より

3. 対応対象

故障情報（警告）のうち、状況確認を必要とする対応案件。

4. 本記録用紙

別紙のとおり。

5. 本記録用紙の送付の流れ

- (1) お客様相談室より該当所属に故障情報（警告）要対応案件である旨を電話連絡すると共に、FAXにて本記録用紙を事業本部または地区本部経由で該当所属に送付します。
- (2) 事業本部または地区本部は、本記録用紙を受理し、該当所属にFAXします。
- (3) 該当所属は、本記録用紙を受理し、対応した結果を本記録用紙に記入して、それを基に「サニックス アイ」管理画面（故障対応履歴画面）に対応結果を入力します。

6. 本記録用紙の使用方法

- (1) 本記録用紙の【対応記録】欄は、該当所属の対応者が記入し、対応の都度、「サニックス アイ」管理画面（故障対応履歴画面）に対応結果を入力します。
- (2) 本記録用紙は、対象故障案件が完全に対応終了するまで[「サニックス アイ」管理画面（故障対応履歴画面）に復旧日時が自動表示されるまで] 保管し、復旧済みを確認した後、廃棄処分（シュレッダー処分）します。
- (3) 復旧日時が自動表示されるまで継続対応し、複数回対応した場合は、対応の都度、備考欄（2）、（3）…を使用して、対応結果を記入し、それを基に、都度、「サニックスアイ」管理画面（故障対応履歴画面）に対応結果を入力します。

7. その他

対応が長期化している案件に対して、事業本部・地区本部より、本記録用紙の提出を求める場合があります。

以 上

（担当：お客様相談室 高橋）

「サニックス アイ」故障情報対応記録

故障情報 (警告)	顧客名		発電所名	
	契約番号		一意の識別コード	
	申し込みプラン		担当者	
	PVセンサー		プログラムバージョン	
	パワコン		パワコン台数	
	発生日時		復旧日時	
	故障分類	故障通知名	機器番号	発生日時

相談室受理者	事業本部受理	事業本部受理者	地区本部受理	地区本部受理者	所属受理	所属受理者
	月 日		月 日		月 日	
	時 分		時 分		時 分	

- ① お客様相談室から故障情報(要対応)の連絡を受けた場合、まず、「更新ステータス」を[状況確認中]に更新して、故障情報(要対応)を所属で認知したことを分かるようにして下さい。
- ② 以下の記録用紙は、その後の具体的な対応結果を記入して下さい。
- ③ 復旧日時が自動表示されるまで対応継続して下さい。(復旧日時表示後に「復旧確認中」にステータス更新して対応完了です。)

【対応記録】 (この対応記録を基に「サニックス アイ」管理画面に入力して下さい。5W1Hを踏まえて、第三者が見て分かるように入力して下さい。)

	更新ステータス	(状況確認中 ・ 修理対応中 ・ 復旧確認中)			
備考 (1)	相手方氏名		対応概要		
	対応日	年 月 日			
	対応時間	時 分～ 時 分			
	担当者氏名				
	更新ステータス	(状況確認中 ・ 修理対応中 ・ 復旧確認中)			
備考 (2)	相手方氏名		対応概要		
	対応日	年 月 日			
	対応時間	時 分～ 時 分			
	担当者氏名				
	更新ステータス	(状況確認中 ・ 修理対応中 ・ 復旧確認中)			
備考 (3)	相手方氏名		対応概要		
	対応日	年 月 日			
	対応時間	時 分～ 時 分			
	担当者氏名				
	更新ステータス	(状況確認中 ・ 修理対応中 ・ 復旧確認中)			
備考 (4)	相手方氏名		対応概要		
	対応日	年 月 日			
	対応時間	時 分～ 時 分			
	担当者氏名				

※ 対応の都度、対応結果を「サニックス アイ」管理画面に入力し、対応が完全に終了した後は、この対応記録用紙は個人情報漏洩防止のために速やかに廃棄処分(シュレッダー処分)して下さい。