

所属長 各位

HS事業本部長
お客様相談室長
情報システム室長

「お客様ノート」V－NET入力への導入について

10月度より「お客様とのクレーム・トラブルゼロ月間」を掲げ、各所属におかれましては、その意識を高く持ちお客様に喜ばれる対応を行っていることと思います。

今後、お客様の声を情報として残し、所属内で共有することによって、同様のクレームの回避や対応漏れの防止を目的とし、下記のとおり標題の件を導入します。

趣旨を理解のうえ「お客様ノート」の作成及び入力への徹底をお願いします。

記

1. 開始時期 平成20年11月18日（火）の入電より

2. 内 容 「お客様ノート」及び各部署より送信される「お客様の声」の受付、その後の折衝・対応結果の全てを入力する。
入力後、顧客情報画面照会の「お客様ノート」検索画面に反映される。

3. 「お客様ノート」入力・チェック方法

(1) 受付入力について

V－NET「5：顧客管理メニュー」の「16：お客様ノート入力」画面で、「1：受付・対応」の受付日を入力登録後『OPT：1』にて入力を開始する。

(2) 対応入力について（下記の2ヶ所より入力できます）

- ① 上記（1）の画面で、初回受付入力した日を入力し、顧客情報を呼び出して『OPT：2』にて入力する。
- ② 「3：電話番号検索」「4：住所・カナ検索」より顧客情報を呼び出して、『OPT：2』にて入力する。

(3) 対応結果の入力について

「対応・有」の場合は、対応結果の入力を随時行うこと。対応中の場合は、「03：継続対応」区分で途中経過を入力し、最終対応時は、「01：終了」区分で入力する。

※ 対応担当者は、お客様との対応の度に、「お客様ノート」・「お客様の声」を記入し所属長へ報告を行うこと。所属長は、随時、対応入力を事務職に指示し、入力業務に支障をきたさないようすること。

※ 事務職は入力の際、第三者が見ても判るよう詳しく入力すること。

（対応済ではなく、誰が、どの様な対応をしたか、立会者などを含む内容）

(4) チェックリストの出力について

- ① 「2. 入力・修正確認印刷」は、入力の有無に関係なく毎日出力する。
所属長は、全ての内容を確認し確認印を押印する。
事務職は、日々個別ファイルに保管のこと。(保存期間：2ヵ年度)
- ② 「5. 当日付迄未対応印刷」は、毎月最終稼働日付で出力し、上記①と一緒にファイルにて保管する。(保存期間：2ヶ年度)
所属長は、未対応の理由や現状の対応状況を記入し、確認印を押印すること。

4. お客様相談室からの「お客様の声」について

(1) 受付確認について

今まで通り、お客様相談室より「お客様の声」がFAXで到着後、その内容に応じた対応を所属で行う。

受付入力はお客様相談室の各受付担当者が行うので、所属は、受付入力画面を確認すること。

(2) 所属対応・結果入力について

上記3、(2)(3)と同じ

(3) 「お客様の声」用紙について

今後、お客様相談室の用紙に限り、対応結果を記入した用紙の返信は不要とする。

5. 留意事項

- (1) お客様相談室以外の「お客様の声」については、所属受付分と同様に、受付入力を所属で行い、用紙についても当面、現状のままの対応とします。
- (2) 詳しい入力方法は、イントラネット：コンピューターとソフトウェアのページ「V-NET操作手順」で、HS5：顧客管理メニューの「16：お客様ノート入力」を参考にしてください。
- (3) 入力後、V-NET「5：顧客管理メニュー」の「10：顧客情報画面照会」で契約情報表示や調査情報表示と同様に「5. お客様ノート表示」で確認できます。
- (4) 匿名での入電についても受付入力を行ってください。お客様名、電話番号、住所が、判らない場合は、全所属統一し下記のように入力をお願いします。
 - ①カナ姓：トクメイ
 - ②名前：匿名
 - ③電話：〇〇〇AAA—AAAA（〇には3桁で所属No.を入れる）
 - ④住所コード：AA—〇〇〇（〇には3桁で所属No.を入れる）
- (5) 入力方法や内容等で不明な点は、担当までご連絡ください。

以 上

(担当：HS事業本部 川面、お客様相談室 高橋)