

HS・SE・ES事業部 お客様カルテ導入説明資料

業務改善プロジェクト 事務局（PMO）
2022年11月26日
株式会社サニックス

STEP1.（今回）
お客様ノート刷新と
FAX業務の電子化

STEP2.HS専用カルテ
アポ取りシステムとの連
動





目次

1. お客様カルテ導入目的
2. 課題解決：①お客様への迅速な対応（現在、導入後）
3. 課題解決：②他部署へのFAX依頼業務の電子化（現在、導入後）
4. 今後の取り組み：アポ取りシステムとの連動

1. お客様カルテ 導入目的

<目的>

現状VNETのお客様ノートで運用しているお客様からの入電等への対応について、「①お客様への迅速な対応」と「②他部署への依頼業務の効率化」を実現するため、NEXTへシステム刷新を行います。

<課題解決に向けて>

①お客様への迅速な対応

お客様からの問い合わせに対して、お客様の情報やこれまでの対応履歴、販売・回収などの情報が複数システム（eSM、NEXT、VNET）の画面を参照しないと状況がわからない状態であり、お客様からの質問に対して状況を確認するまでに時間がかかっている。その結果、入電時にお客様への対応時に直ぐに回答できない状況がある。また、メールやはがき、一部保管した録音データなど生データの登録も可能になり、クレーム対応の際に活用できます。

②他部署へのFAX依頼業務の電子化

相談室で受付後に事業部（地区本部）、所属へ対応依頼する際にFAX（紙）での依頼を行っています。FAXでの依頼をNEXTのBPM機能を用いて電子化することでタイムリーな依頼や複数部署（事業本部、地区本部、所属）への同時依頼を効率的に行うことが可能になります。また、電子化することでお客様への対応状況を可視化することにもつながります。

2. 課題解決：①お客様への迅速な対応(現在)

ビジネス
プロセス



現状はお客様からの入電があった際に複数の画面の参照が必要（VNET画面は同時に参照できないため、1画面ずつ表示を切り替える必要があります）

過去の受付対応履歴

20/08/04

お客様 21572 川井田 信明
経路 03 所属直通電話
相手 06 主人
※既存顧客外は下記入力

<お客様名> 顧客No. 327748

電話
力ナ姓
名 前
住 所

<受付内容> 内容 06 通 話 新規依頼
対応 01 終了

点検の案内がありました。7/13の16時希望ですとの事。

PAGEUP&PAGEDOWN 次前画面へ F12= 取消

ご契約内容

20/08/04

米営業所

0 高齢者 0 追加 1 買換 0 高額

カナ姓
顧客名
郵便No.
住所コ

契約日 180720 施工予定日 180723 支払方法 61 集金代行ストアーズ
確認日 180720 確認時刻 1530 確認者 00421 下川 博治

商品名	数量	金額
しろあり新規予防(そ	118.80	118,800
60クリーニングファン	3.00	115,200

訪問予定

2020/7/2 訪問：営業 九州地区本部/南信濃支店

訪問一覧表（受注依頼）

社員名	部門	職位	作業	1	2	3	4
田中 隆	営業	主任	点検	点検予定 180720 16:00-17:00 点検予定 180720 17:00-18:00 点検予定 180720 18:00-19:00 点検予定 180720 19:00-20:00 点検予定 180720 20:00-21:00 点検予定 180720 21:00-22:00 点検予定 180720 22:00-23:00 点検予定 180720 23:00-24:00	点検予定 180720 16:00-17:00 点検予定 180720 17:00-18:00 点検予定 180720 18:00-19:00 点検予定 180720 19:00-20:00 点検予定 180720 20:00-21:00 点検予定 180720 21:00-22:00 点検予定 180720 22:00-23:00 点検予定 180720 23:00-24:00	点検予定 180720 16:00-17:00 点検予定 180720 17:00-18:00 点検予定 180720 18:00-19:00 点検予定 180720 19:00-20:00 点検予定 180720 20:00-21:00 点検予定 180720 21:00-22:00 点検予定 180720 22:00-23:00 点検予定 180720 23:00-24:00	点検予定 180720 16:00-17:00 点検予定 180720 17:00-18:00 点検予定 180720 18:00-19:00 点検予定 180720 19:00-20:00 点検予定 180720 20:00-21:00 点検予定 180720 21:00-22:00 点検予定 180720 22:00-23:00 点検予定 180720 23:00-24:00

売上入金履歴

20/08/04

久留米営業所 佐田彰

売上日	売上高	手数料	入金日	入金金額	手数料	回収方法	開始年月	回数
18/08/10	151956	0	18/08/21	151956	0	現金集	0/00	000
売上計	151,956		入金計	151,956				
期首残高	0		売掛残高	0				

F12= 取消

調査点検履歴

20/08/04

田中 隆

後商品のおすすめはしない。本社入電ありR2.7

OPT	点検日	曜日	点検所属	点検者	調・点	調査備考
—	96/04/11	木	久留米営業所	古賀 正利	点検	
—	97/07/04	金	久留米営業所	長野 陽一	点検	
—	98/05/08	金	久留米営業所	茨木 俊夫	調査	
—	98/05/08	金	久留米営業所	茨木 俊夫	点検	
—	98/03/14	日	久留米営業所	長野 陽一	点検	
—	0/01/25	火	久留米営業所	高山 日出	調査	
—	0/08/25	金	久留米営業所	野田 和幸	点検	
—	1/03/25	日	久留米営業所	桑原 幸弘	点検	
—	1/07/14	土	久留米営業所	岩崎 重雄	調査	
—	2/02/13	水	久留米営業所	樋口 隆啓	点検	
—	2/08/18	日	久留米営業所	田中 宗	点検	
—	3/05/11	日	久留米営業所	内田 芳通	調査	

OPT:1 明細表示 F12= 取消

保証書情報

20/08/04

米営業所

保証書No. 0121317766001
発行日 18年08月20日
発行所

〒830-0048 福岡県 福岡市

<保証内容>

保証期間 18年09月28日より 至 23年09月28日まで満了
施工種別 しろあり再消毒施工
1階床面積 93.80 平米
施工完了日 18年08月10日

施工顧客 佐田彰
施工場所 福岡県久留米市梅満町727-2

F12= 取消

3. 課題解決：② F A X 業務の電子化(現在)

お客様からの依頼内容をFAXで送信。年間6万枚（2万件TEL×3回）の紙を使用

受付情報

フリーダイヤル照会 20/08/04

61024 受付時刻 1123 ~ 1126

経路区分 030 鹿児島支店

相手区分 01 FD 顧客区分 1 顧客

電話番号 01 男性 氏名 イトモ ヒロシ

住所

部門 10 HS九州 問題性 0

受付 45 依頼：定期点

商品 04 再消毒

関連 08 HS事業・地

担当者 00000 受付者 38424 津岡 純

結果 03 継続対応

昨年も点検に

F12= 取消



受付内容をエクセルにして
印刷し、地区本部へF A X送信

相 談 室

内容確認して担当所属へ
F A X送信

地 区 本 部

お客様への対応

所 属

3. 課題解決：② F A X 業務の電子化(導入後)

ビジネス
プロセス



F A X 業務を電子化することで紙の削減と依頼対応の進捗管理が可能となります。

受付情報

相談室ポータルページに対応依頼が表示

処理	至急	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属	依頼元担当者	顧客区分	顧客コード	顧客名	依頼内容
✓		2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中	お客様相談室	富永 敏之	顧客情報	0005302	田嶋孝子	お客様対応をお願いします。
✓		2022/07/11 22:06	2022/07/12	長崎支店	im04	顧客情報	81	萩原二十	依頼します
✓		2022/03/24 13:44		お客様相談室	相談室システム	カチャカ	T900708		test43
✓		2022/03/24 13:16		お客様相談室	相談室システム	環境調査	T900708		test41
✓		2022/03/24 11:23		お客様相談室	相談室システム	新規	T900708		test39
✓		2022/03/24 10:21		お客様相談室	相談室システム	署名	T900708		test34
✓		2022/03/23 14:28		お客様相談室	相談室システム	1010201	エクシースHS (顧客・物件)		test31
✓		2022/03/23 13:01		お客様相談室	相談室システム	1010201	エクシースHS (顧客・物件)		test25
✓		2022/03/23 10:41		お客様相談室	相談室システム	1010201	エクシースHS (顧客・物件)		test21
✓		2022/03/17 18:03		お客様相談室	相談室システム	顧客情報	1	森七郎	test14
✓		2022/03/17 14:17		お客様相談室	相談室システム	顧客情報	1	森七郎	test17
✓		2022/03/17 13:32		お客様相談室	相談室システム	顧客情報	1	森七郎	test5

処理	至急	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属	依頼元担当者	顧客区分	顧客コード	顧客名	依頼内容
✓		2022/02/11 22:06	2022/07/12	福岡支店		顧客情報	81	萩原二十	依頼します
✓		2022/02/05 17:50		長崎支店		顧客情報	1010091	エクシース	依頼します

システム上で他部署へ依頼する

処理	至急	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属	依頼元
✓	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 未定	お客様相談室	富永
✓		2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中	お客様相談室	富永
✓		2022/07/11 22:06	2022/07/12	長崎支店	im04
✓		2022/07/11 10:54	2022/07/13	お客様相談室	富永
✓		2022/03/23 13:01		お客様相談室	相談室
✓		2022/03/22 10:04		お客様相談室	相談室
✓		2022/03/17 18:04		お客様相談室	相談室

受付内容を入力後に地区本部を
指定して登録

相談室

処理	至急	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属	依頼元
✓	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 未定	お客様相談室	富永
✓		2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中	お客様相談室	富永
✓		2022/07/11 22:06	2022/07/12	長崎支店	im04
✓		2022/07/11 10:54	2022/07/13	お客様相談室	富永
✓		2022/03/23 13:01		お客様相談室	相談室
✓		2022/03/22 10:04		お客様相談室	相談室
✓		2022/03/17 18:04		お客様相談室	相談室

内容確認して担当所属を
指定して登録

地区本部

処理	至急	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属	依頼元
✓	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 未定	お客様相談室	富永
✓		2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中	お客様相談室	富永
✓		2022/07/11 22:06	2022/07/12	長崎支店	im04
✓		2022/07/11 10:54	2022/07/13	お客様相談室	富永
✓		2022/03/23 13:01		お客様相談室	相談室
✓		2022/03/22 10:04		お客様相談室	相談室
✓		2022/03/17 18:04		お客様相談室	相談室

お客様への対応
(印刷可能)

所属

電子化することでお客様依頼対応の進捗管理がタイムリーかつ、容易に行える

ビジネス
プロセス



行動予定

お客様情報

My行動予定

施工先情報

契約顧客 (施工先)物件	テスト 太郎 詳細情報表示 No : 12345 テスト 太郎	電話番号(主)	000-000-0000
住所	〒000-0000 福岡県福岡市博多区 博多駅前1丁目 サンニクス博多ビル	携帯電話番号(主)	000-000-0000
		電話番号2	000-000-0000
		携帯電話番号2	000-000-0000
		メールアドレス	aaa@sanix.jp
		訪問NGフラグ	訪問OK
		DM区分	常時出力
生年月日/設立日	2022/01/01 <small>*契約先顧客の情報を表示</small>	活動区分	点検する
HS管轄店舗	福岡支店	HS調査点検月	4月
社内メモ	めもです。 めもです。 めもです。 めもです。 めもです。		

マップ 詳細表示

地図情報

The map displays the area around the Sanix Fukuoka Branch. A red pin marks the branch location at 1-1 Chikushi Station Front. Nearby landmarks include Family Mart, Sanix Fukuoka Branch, and various other commercial buildings.

各種情報

販売履歴	調査点検履歴	行動予定履歴	施工外出荷	ほかの施工先
保証書	お客様の声	Aボ履歴	D M履歴	写真台帳

契約No↑	売上日	契約所属	契約額	商品名	見積書	契約書	施工カード
804336	1995/02/28	北大阪支店	175,000	しろあり新規予防			
1070403	1998/02/12	北大阪支店	296,000	ツインソーラー			