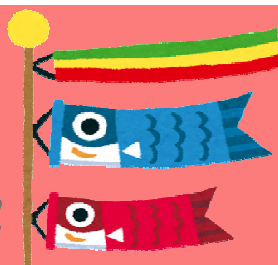




# お客様相談室便り

2024年5月号



＼導入から1年以上経過しました！／

## 相談室ポータルでの100%活用できていますか？

2023年から導入された相談室ポータルですが、100%の活用できていますか？  
顧客振替や詳細な情報検索など、VNETではできなかったことが相談室ポータルではできるんです！  
今まで相談室に寄せられた所属からのお問い合わせや変更したことを改めてみなさんにご紹介しようと思います。



過去にこんなお困りごとありませんか？



現状はいいけど2週間様子を見て連絡することになった

3か月後に連絡が欲しいと言われた

何週間、何ヵ月も先の予定を管理するのって大変だし忘れちゃうかも。

自分のスケジュール帳で管理??

自所属対応じゃない案件の依頼が来た。

管轄地域にいない担当に依頼したい。

訂正するには依頼元に連絡？

相談室で受付けたお客様の声を所属で入力した顧客情報に紐づけたい。

Aさんの新規受付情報入力

Aさんの新規顧客情報登録

相談室

所属

紐づけするには相談室に連絡？

ポータルでもできるんです!!

連絡しなくていいんです①

連絡しなくていいんです②

トップ画面の左側に出現?!

### 「要注意案件」

【お客様対応内容の対応履歴部分】

対応日時	対応所属	対応者	対応結果	相手区分	要注意案件	対応予定日
2024/04/20 13:30						

ココは01! 結果は03! 日付を入力!

【利用方法】  
対応予定日に連絡する日付を入力し更新  
→入力した日付(当日)になると…?  
→トップ画面の左側に「要注意案件」としてのお客様情報が10日間表示

要注意案件 ★3分毎に自動更新★

日時	対応予定日	対応所属	顧客名	区分	対応内容

→処理ボタンを押して内容を確認できる!

注意や詳細は2023年12月27日にポータル配信していますのでそちらをご覧ください。

依頼先を自分で選べる!

### 他部署依頼の「追加」をクリック!

【お客様対応内容の他部署依頼部分】

依頼日時	依頼元所属/担当者	依頼先所属/担当者
2024/04/20 13:30	依頼した所属	自所属
2024/04/20 13:30	自所属と名前	新たな依頼先

追加 削除

追加ボタンで赤枠の部分が増える!  
→依頼先所属と内容を入力→更新!  
※依頼先内容を必ず入力してください。  
※○支店と△営業所に情報共有したいなど複数の所属に依頼するときも活用できます!

【情報として送られてきたときは?】

依頼先対応完了

チェック!!

他部署依頼の左側にある□にチェックすることで自所属分のみ対応を完了にすることができます!

※おねがい※  
受電時間から他部署依頼まで時間が空いた場合は、依頼に気づかないことがありますので、依頼先所属に連絡するようにしてください。

VNETではできなかった

### 「顧客振替」

【お客様情報・対応履歴の部分】  
お客様の情報を検索し、対象の客声をクリック!

受付日時	受付所属	受付担当者	受付内容
2024/04/20 15:56			

クリックして黄色に!

下に4つのボタンがあるので「顧客振替」を選択

受付 修正 照会 顧客振替

変更後顧客コード 00001234

枠内に登録した新規の顧客コードを直接入力 OR 虫メガネボタンで電話番号や名前から検索!

更新 更新をクリックし完了!

「間違っって違うお客様情報に登録してしまった」「本宅なのに別棟に登録してしまった」なども顧客振替で再度入力する必要がなくなります!



既に活用されている方も多くいらっしゃると思いますが、相談室ポータルを普段入力しない方、新入社員の方、機械関係が苦手な方でもみなさんに身につけていただきたいことばかりです！  
相談室ポータルの100%活用で、お客様対応力・満足力向上につなげましょう！