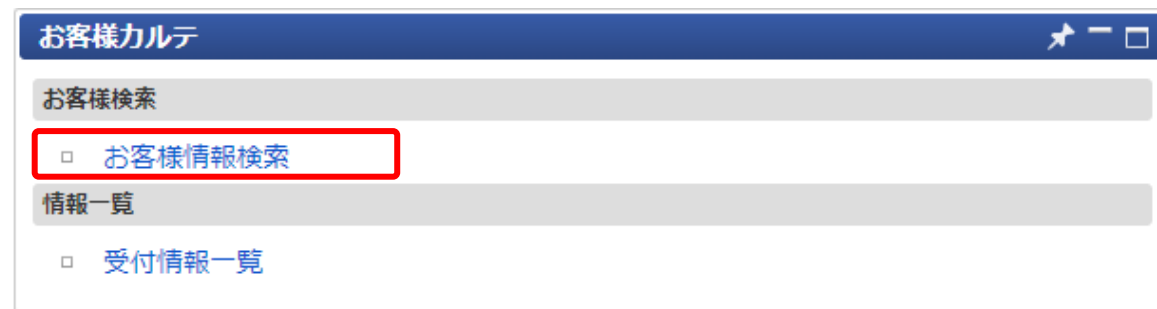


# お客様カルテ 操作マニュアル

## 1. お客様情報を検索する。

### 1. 1 相談室ポータル

メニューより「お客様情報検索」リンクを押下する。



お客様カルテ

お客様検索

- お客様情報検索

情報一覧

- 受付情報一覧

### 1. 2 お客様検索

お客様を特定する情報を入力して「検索ボタン」を押下します。検索ボタンは「Enter キー」でも検索可能です。また「クリア」ボタンで検索条件をクリアします。

<検索項目について>

電話番号：完全一致。全角文字 OK。ハイフン有無どちらでも可。

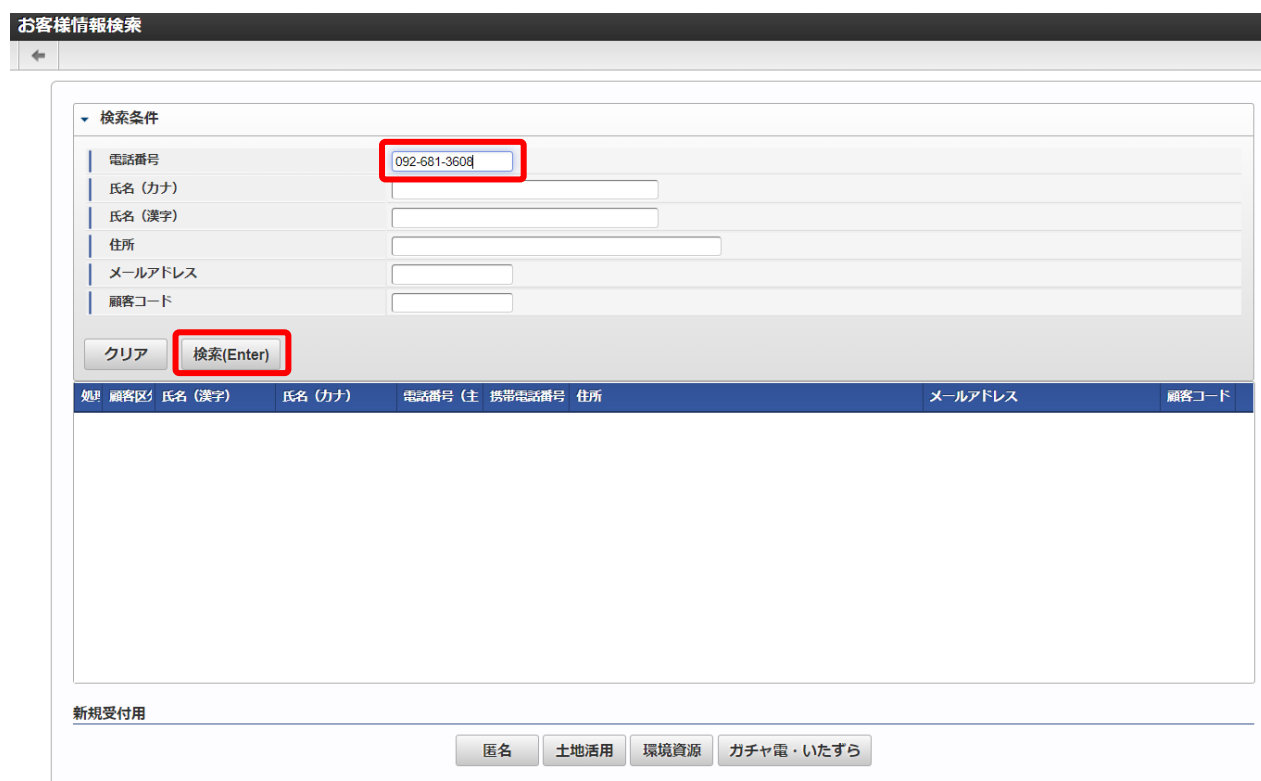
氏名 (カナ)：部分一致。全角文字 OK

氏名 (漢字)：部分一致。

住所：部分一致。

メールアドレス：部分一致

顧客コード：完全一致



お客様情報検索

検索条件

- 電話番号: 092-681-3600
- 氏名 (カナ):
- 氏名 (漢字):
- 住所:
- メールアドレス:
- 顧客コード:

クリア 検索(Enter)

姓	顧客区分	氏名 (漢字)	氏名 (カナ)	電話番号 (主 携帯電話番号)	住所	メールアドレス	顧客コード
---	------	---------	---------	-----------------	----	---------	-------

新規受付用

匿名 土地活用 環境資源 ガチャ電・いたすら

### 1. 3 検索結果の確認（結果あり）

お客様情報の検索結果が表示されます。  
処理ボタン（鉛筆マーク）を押下すると  
お客様情報参照画面に遷移します。

検索結果が 100 件を超える場合は、メ  
ッセージを表示して、100 件まで一覧表示  
します。

検索結果が 0 件で既存のお客様に登録  
がない場合、新規受付用のボタンを押下し  
てお客様対応内容画面に遷移します。

※新規受付用のボタン名は変更予定

#### お客様情報検索

←

▼ 検索条件

電話番号

氏名（カナ）

タオ/リコ

氏名（漢字）



住所

メールアドレス

顧客コード

クリア

検索(Enter)

処理	顧客区分	氏名（漢字）	氏名（カナ）	電話番号（主）	携帯電話番号	住所	メールアドレス	顧客コード
	顧客情報	田尾徳子	タオ/リコ	092681-3608		福岡県福岡市東区松崎1-36-10		2005302
	顧客情報	太田尾典子	オオタオ/リコ(子)	095463-0237		佐賀県鹿島市三河内乙1159		2225217

検索結果が100件を超えています。

#### 新規受付用

新規

匿名

環境資源

ガチャ電・いたずら

## 2. お客様情報を参照する

①左上に顧客情報を表示しています。  
お客様検索で物件を選択した場合、契約顧客の情報が表示されます。相談室社員のみ、専用のメモを登録可能です。

②受付情報の一覧が表示されます。新しい順に表示され、直近4件分は表示されます。5件目以降は縦スクロールを行ってください。

<各ボタン説明>

**新規登録**：お客様からの受付情報を新規に登録します。

**修正**：受付情報の一覧を行選択して修正ボタンを押下すると受付情報の修正ができます。

**照会**：受付情報の一覧を行選択して修正ボタンを押下すると受付情報の参照ができます。

**顧客振替**：受付情報の一覧を行選択してお客振替ボタンを押下すると、顧客振替画面に遷移して、対象の受付情報を他のお客様に紐づけを行います。

### ③HS、PV情報の表示

<HS関連情報>

・訪問予定

本日日付以降のお客様物件への訪問予定情報を表示します。

お客様情報				受付履歴					
顧客区分	顧客情報	電話番号(主)	0921111112	受付日時	受付所属	受付担当者	受付内容	対応	対応差
顧客コード	101006919	携帯電話番号(主)	09022222223	2021/10/11 16:50	福岡支店	sumino02904 角野 美佳	【製品の故障・不具合】(奥様より入電) 太陽光発電が3か月くらい発電していませんでした。(ブレーカーとパワコンを確認していただく) ブレーカーはONです。パワコンは運転停止ボタンを押しても変わりません(本日定休日のため、10/12に連絡させていただきます。)...	終了	3
顧客名	サカイ 佐仁雄男	電話番号2		2020/06/06 11:15	福岡支店	shiga90068 志賀 晶子	【断電続】サニックスでお世話になっていますが、水漏れなども見ていただけますか？給湯器からもれているのかその横の水漏れから漏れているのかもわからない。一度床下点検してもらった時に担当の方から言われたことがあります。(本日に担当より対応できるかも含めてお電話...	終了	2
郵便番号	811-0001	携帯電話番号2		2019/05/14 11:35	福岡支店	sakata38424 坂田 純	【給湯器について】サニックスの下請けで工事をしてもらいました。給湯器のスイッチが点滅していて色々取っていたら使えなくなりました。どちらに繋げようか？【確認してお電話差し上げます。】	終了	1
住所	福岡県福岡市博多区博多駅55-55	メールアドレス	teest@sanix.jp	2018/05/17 11:30	福岡支店	naka 中村	九電から通知がきました。(太陽光発電のメンテナンス) 外に出します。090-3073-9	終了	3
訪問NGフラグ	0:訪問OK	DM区分	:常時出力						
活動区分	:点検する								
生年月日(設立日)	1950/01/01 71歳								
HS管轄店舗	000000	HS調査点検月							
社内メモ	デモ顧客								
相談室メモ									
メモ更新									

①顧客情報 (MDM)

②受付情報

新規受付 修正 照会 顧客振替

これまでの調査点検履歴の一覧を表示します。調査報告書番号リンクを押下すると **NEXT** 調査報告画面が開きます。**NEXT** で調査報告していない場合は、画面が開きません。開かない場合は「×」表示。

976395 x

保証書の一覧情報を表示します。

売上入金及びローン期間と回数の情報を  
一覧表示します。

案件一覧を表示します。案件番号押下で  
NEXT 案件管理画面に遷移します。

保証書の一覧情報を表示します。

売上入金及びローン期間と回数の情報を  
一覧表示します。

[illegible]

### 3. お客様対応内容を登録する

#### 3. 1 受付情報の入力

お客様からの申込内容を受付情報として登録します。

#### ★初期設定

受付日時：受付日、開始時間を設定

受付所属：ログインユーザー所属

受付者：ログインユーザーID

#### ★必須入力

登録更新時に部門、受付①が未入力の場合はシステムエラーとなります。

受付基本情報							
顧客コード	101006919	受付日時	2022/10/31 14:45 ~	経路区分		問題性	
顧客名	サカタ 佐仁隆男	受付所属	001149 お客様相談室	相手区分		内容	
住所	福岡県福岡市博多区博多駅55-55	受付者	sakata38424 坂田 純	対応状況		新規依頼	
生年月日/設立日	1950/01/01	部門		担当所属			
		顧客					
受付情報							
受付①		受付②		受付③		受付④	
商品①		商品②		商品③		商品④	
受付内容							

#### <各検索画面>

虫眼鏡ボタンを押下するか、入力フォーカス時に F キーを押下することでコード値選択画面が表示されます  
コード値選択画面で行をダブルクリックするとコード値が入力されます。

部門検索	
コード値一覧	
コード	コード名称
10	H S九州
11	H S南九州
12	H S西九州
20	H S中国
30	H S四国
40	H S関西中京
50	H S中京

↓（行選択で自動反映）

部門	40 H S関西中京
----	------------

3. 2 他部署依頼をする（任意）

お客様への対応を他部署へ依頼を行う場合は、他部署依頼の依頼先所属を指定して、依頼内容・対応希望日時を入力します。複数部署に依頼する場合は追加ボタンで行を増やしてください。

他部署依頼

	依頼日時	依頼元所属/担当者	依頼先所属/担当者	依頼先内容	依頼希望日時	依頼状況	依頼先対応完了
<input type="checkbox"/>	2022/07/19 11:58	001149 お客様相談室 tominaga104 富永 敏之	007000 福岡支店	お客様対応をお願いします。	2022/07/19 夕方までに対応 至急	1：依頼前	<input type="checkbox"/>

追加

削除

※他部署依頼を行追加削除する場合は左記ボタンで操作してください。

3. 3 対応履歴を入力する

お客様対応した結果は対応履歴に登録してください。追加ボタンで行を増やすことができます。

対応履歴

1回目	対応日時	2022/07/19 11:58	対応内容	
	対応所属	001149 お客様相談室		
	対応者	tominaga10457 富永 敏之		
	対応結果			
	要注意案件			
	覚書・合意書	<input type="checkbox"/> 有		

追加

削除

※対応履歴を行追加削除する場合は左記ボタンで操作してください。

### 3. 4 添付ファイル

ファイル添付する場合は「ファイル追加」のボタンを押下してください。

### 3. 5 登録更新ボタン

登録更新ボタンを押下すると入力情報の登録が完了します。

添付ファイル

+ ファイル追加

戻る 登録更新

#### ★登録更新ボタン押下時の確認メッセージ

登録確認

? 登録します。よろしいですか?

キャンセル 登録

#### ★他部署依頼がある場合は、送信有無の確認メッセージが表示されます。

他部署依頼送信確認

? 未送信の依頼が存在します。送信しますか?

NO YES

## 4. 他部署依頼を受ける

### 4. 1 依頼受けタスク一覧

他部署依頼された場合は相談室ポータル  
の右上画面に一覧が表示されます。  
処理ボタン（鉛筆マーク）を押下する。

至急対応の場合は至急欄に「※」が表示  
されます。

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
	*	2022/01/18 16:29	2022/01/18	お客様相談室	坂田 純	顧客情報	91208	中川登喜	
	*	2022/01/18 09:52	2022/01/18	お客様相談室	角野 美佳	顧客情報	1	森七郎	test
		2022/07/12 09:46	2022/07/12 ああああ	総務部	im02	顧客情報	10101334	佐藤テスト	対応をお願いします。
		2022/03/25 16:02		お客様相談室	角野 美佳	匿名	T9007084	株式会社アールアールシー	依頼 1

(参考 依頼中のタスク一覧は相談室ポータルの依頼中タスク一覧に表示)

相談室NEXT—依頼中タスク一覧

処理	至急	依頼日時	対応希望日時	依頼先所属	依頼先担当者	顧客区分	顧客コード	顧客名	依頼内容
	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 ああああ	S E 管理部		顧客情報	1	森七郎	お願いします。
	*	2022/01/18 16:29	2022/01/18	お客様相談室		顧客情報	91208	中川登喜	
	*	2022/01/18 14:46	2022/01/19	お客様相談室		顧客情報	1296387	澤田広一	あいう
	*	2022/01/18 09:52	2022/01/18	お客様相談室		顧客情報	1	森七郎	test
		2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中	福岡支店		顧客情報	2005302	田尾徳子	お客様対応をお願いします。
		2022/07/11 10:54	2022/07/13	総務部		顧客情報	6	貞方スガノ	対応完了しました。お客様への対応は総務が

4. 2 受付内容の確認とお客様対応結果の登録

依頼を受けた部署は以下3つの操作が可能です。

- ①お客様対応結果を入力する
- ②依頼元部署に依頼完了の連絡  
(完了チェックすると4. 1 依頼受けタスクから削除されます)
- ③新規で他部署依頼を行う。

受付基本情報

顧客コード	2005302	受付日時	2022/07/19 13:16 ~	経路区分		問題性	
顧客名	外川 田尾徳子	受付所属	001149 お客様相談室	相手区分		内容	
住所	福岡県福岡市東区松崎1-36-10	受付者	tominaga10457 高永 敏之	対応状況		新規依頼	
生年月日/設立日	1947/03/30	部門		顧客			

受付情報

受付①	023 不平不満:対応	受付②		受付③		受付④	
商品①		商品②		商品③			
受付内容	受付内容を入力						

確認・一時保存

確認

☐ 確認

コメント

一時保存

他部署依頼

	依頼日時	依頼元所属/担当者	依頼先所属/担当者	依頼先内容	依頼希望日時	依頼状況	依頼先対応完了
<input type="checkbox"/>	2022/07/19 13:16	001149 お客様相談室 tominaga104 高永 敏之	007000 福岡支店	お客様対応をお願いします。	2022/07/19 午前中	2: 依頼済み	<input type="checkbox"/>

追加

削除

※他部署依頼を行う場合は左記ボタンで操作してください。

対応履歴

1回目	対応日時	2022/07/19 13:24	対応内容	
	対応所属	007000 福岡支店		
	対応者	hori45271 堀尾 亮介		
	対応結果	<input type="checkbox"/>		
	要注意案件	<input type="checkbox"/>		
	覚書・合意書	<input type="checkbox"/> 有		

追加

削除

※対応履歴を行追加削除する場合は左記ボタンで操作してください。

添付ファイル

+ ファイル追加

戻る

登録更新

受付情報は受付所属以外  
は修正不可

依頼元部署以外は修正不可

依頼を完了する場合はチェック

新しい依頼をする場合は行追加

お客様対応結果の入力  
※必要であれば行追加



5. 新規顧客の受付情報を登録する  
お客様情報検索結果0件で新規でお客様  
情報と受付情報を同時に登録する場合  
は、新規受付用のボタンを押下します。

この画面で登録したお客様情報はMDM  
には自動反映しません。お客様カルテ内  
にのみに情報が保持されます。  
MDMに正式登録後に登録した受付情報  
は顧客振替機能を使って付け替えする  
ことができます。

### ★お客様情報検索（既存顧客が存在しない）

お客様情報検索

検索条件

電話番号	
氏名(カナ)	タカミドリ
氏名(漢字)	
住所	
メールアドレス	
顧客コード	

クリア 検索(Enter)

処理	顧客区分	氏名(漢字)	氏名(カナ)	電話番号(主)	携帯電話番号(主)	住所	メールアドレス	顧客コード
----	------	--------	--------	---------	-----------	----	---------	-------

新規受付用

匿名 土地活用 環境資源 カチャ電・いたすら

★お客様情報登録が受付情報の上部に表示されます。

お客様対応内容

新規顧客情報メモ

顧客名(カナ)	タカミ	電話番号1	0901112222
顧客名(漢字)	佐仁九州男	電話番号2	
郵便番号	811-2413 ※郵便番号を入力すると住所が自動表示されます。ハイフン有無は不問	メールアドレス	
住所	福岡県糟屋郡篠栗町尾仲111-11	新規顧客メモ	

受付基本情報

顧客コード	受付日時	2022/07/19 13:47	経銷区分	問題性
-------	------	------------------	------	-----

## 6. 顧客振替機能を使う

MDM に正式登録された際や、顧客統合された際に受付情報を別の顧客情報に振り替えます。

### ★お客様情報の検索

検索条件

電話番号

氏名 (カナ)

氏名 (漢字)

住所

メールアドレス

顧客コード

クリア

検索(Enter)

処理	顧客区分	氏名 (漢字)	氏名 (カナ)	電話番号 (主)	携帯電話番号 (主)	住所	メールアドレス	顧客コード
	匿名	佐仁九州男	サカタ	09011112222		福岡県糟屋郡萩栗町尾仲111-11		T90070894

### ★受付情報を選択して、「顧客振替」ボタンを押下

お客様情報・対応履歴

顧客区分

匿名

電話番号(主)

09011112222

受付日時

2022/07/19 13:47

受付所属

001149  
お客様相談室

受付担当者

tominaga10457  
富永 敏之

受付内容

新規受付しました。

対応

対応数

0

顧客コード

T90070894

携帯電話番号 (主)

顧客名

サカタ  
佐仁九州男

電話番号2

郵便番号

811-2413

携帯電話番号2

住所

福岡県糟屋郡萩栗町尾仲111-11

メールアドレス

訪問NGフラグ

:

生年月日/設立日

0

DM区分

:

HS管轄店舗

活動区分

:

社内メモ

HS調査点検月

相談室メモ

メモ更新

新規登録

修正

照会

顧客振替

### ★振替先の顧客を選択して更新ボタンを押下

お客様受付情報振替

顧客コード

顧客名

受付日時

受付所属

受付担当者

受付内容

T90070894	サカタ 佐仁九州男	2022/07/19 13:47	001149 お客様相談室	tominaga10457 富永 敏之	新規受付しました。
-----------	--------------	---------------------	------------------	------------------------	-----------

変更後顧客コード

101006919

佐仁楠男

更新

以上