

お客様相談室便り 2014年5月号

ENG V-NET 導入！



エンジ【お客様の声】対応結果入力について

①担当者は、本社で受け付けた内容に基づき対応する。

CD2061R	フリー・ダイヤル入力		14/05/06
受付日 140506	受付時刻 0900	~ 0915	
所属CD 354	西S E福岡支店		
経路区分 01	F D	顧客区分 2	新規
相手区分 01	男性	姓 名 地	佐竹 九州里
電話番号 092888 8888	氏名		
住所 40 - 132 福岡県 福岡市博多区			
博多駅東2-1-23			年齢 900
部門 91	S E北部九州	問題性 B	
受付 41	依頼: 新規調査	-	
商品 48	産業用太陽光	関連 24 西日本S E	依頼経路 02 新聞広告
担当者 00000	媒体		-
結果 00	対応・有 受付者 99999	相談室確認 -	
設置住所 40 - 220 福岡県 宗像市			
設置場所 18 宅地	希望容量 02	面積 01000 平米	
内容	10 - 50 KW未満		
土地に太陽光を検討中です。見掛けたりをお願いいたします。			
<hr/>			

②入力担当者は、【お客様ノートメニュー】の画面を開く。

CD4010R お客様ノート メニュー 14/05/06

< 受付・対応 (日付: 入力・修正) >
1: 受付・対応
2: 入力・修正確認印刷

< 検索修正 >
3: 電話番号 検索
4: 住所・カナ検索

< 未対応印刷 >
5: 当日付迄未対応印刷

* 対応区分: 対応・有 & 繰続対応時印刷

08年11月18日より実施
11月18日以前入力不可

③該当の受付内容に『OPT:2=対応入力』を入力する。

CD2030R		< お客様ノート 受付・対応 >		14/05/06
受付日	140506	354	西8丁福岡支店	受付所属白字 お客様相談室受付
姓 名	佐仁	性 别	九州男	受付 所属 対応 対応数
			福岡市博多区博多駅東	184 00 対応・有
 2を入力！				

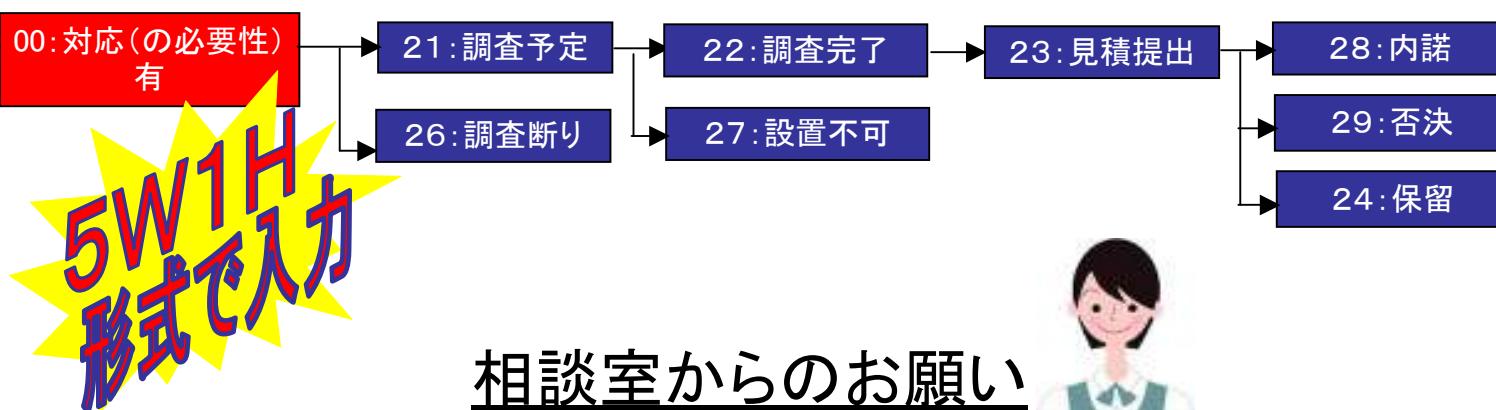
【5W1H:いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どの

④ 空白行に『OPT: 1 = 入力』を入力する。

対応日	時刻	対応者	内 容	所属	対 応
受付日 140506 火 佐仁 九州男					
土地に太陽光を検討中です。見積もりをお願いしたい。					
空白行に1を入力					

⑤ 対応結果を5W1H方式で詳細に入力する。
【5W1H:いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように】

CD2041B	< お客様ノート 所属対応 >	14/05/06 登録
氏名 佐仁 九州男	対応日 140506 火 曜日 時刻 1200	相手 性別 男性
対応者 99999	<受付内容> <u>土地に太陽光を検討中です。見積もりをお願いしたい。</u> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<対応内容> 対応 21 調査予定 お客様へ六軒舎差し上げ5/7の12時にお問い合わせすることをお伝えしました。 <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>		



相談室からのお願い

【お客様の声】の対応内容入力については第三者が見ても分かるよう、いつ、誰が、誰に
対して、どのような対応をしたか、「5W1H」形式で入力して下さい。

相談室では毎週火曜日に未終了・継続案件を所属と地区本部へ対応依頼しています。クレーム対応によってサニックスのファンになって頂けるか離れていってしまうのかが決まります。確実にお客様の対応を行い顧客満足に努めましょう！！