

# 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

ビジネス  
プロセス



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応対履歴、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

日 時	20/07/10 火	曜日 時刻	1020
お客様名	顧客No.	327748	担当者 21572 川井田 優明
電話番号	経路	03	既存顧客外は下記入力
カナ前名	相手	06 王人	
住所			
<受付内容>			
内 容 06 連絡 新規依頼 — 対 応 01 終了 点検の案内がありましたが、7/13の16時希望ですとの事。			
PAGEUP/PAGEDOWN 次の画面へ F12= 取消			

ご契約内容

契約内容確認会	20/08/04	
契約内容		
カナ姓	高齢者 0	
顧客名	追加 0	
郵便No.	買換 0	
住所コード	高額 0	
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
しらあり新規予防 (そ	118.80	118,800
S Oクリーンファン	3.00	115,200

訪問予定

HS定期照会（日付指定）															
2023/07/12 部門：営業 九州地区本部/西日本支店															
社員名	部門	職位	件数												
調査一覧注：要注金額 総額名															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>佐山 勉</td> <td>営業 一般営業</td> <td>0件</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>佐山 勉</td> <td>営業 一般営業</td> <td>0件</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>				1	2	3	4	佐山 勉	営業 一般営業	0件	0件	佐山 勉	営業 一般営業	0件	0件
1	2	3	4												
佐山 勉	営業 一般営業	0件	0件												
佐山 勉	営業 一般営業	0件	0件												

売上入金履歴

売上入金履歴照会			
社外秘 20/08/04			
売上日 18/08/10	売上高 151956	仲介手数料 0	入金日 18/08/21
佐田彰	振込手数料 0	入金金額 151956	回収方法 現金集
開始年月 0/00	回指定期 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

調査・点検状況検索					
社外秘 20/08/04					
後商品のおすすめはしない。本社入電 よりR-2. 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 古賀 正利 点検					
- 97/07/04 金 久留米営 長野 曜一 調査					
- 98/05/08 金 久留米営 草木 俊夫 調査					
- 98/05/08 金 久留米営 草木 俊夫 調査					
- 99/03/14 日 久留米営 長野 曜一 調査					
- 0/01/25 火 久留米営 高山 日出 調査					
- 0/08/25 金 久留米営 野田 和幸 調査					
- 1/03/25 日 久留米営 瑛原 幸弘 調査					
- 1/07/14 土 久留米営 岩崎 重雄 調査					
- 2/02/13 水 久留米営 横口 降啓 調査					
- 2/08/18 日 久留米営 田中 宗 調査					
- 3/05/11 日 久留米営 内田 芳通 調査					
OPT: 1 明細表示 F12= 取消					

保証書情報

保証書（消去）			
社外秘 20/08/04			
保証書No. 0121317766001 発行日 18 年 08 月 20 日 発行済			
福岡県			
<保証内容>			
保証期間 18 年 09 月 28 日より 至 23 年 09 月 28 日で満了	施工種別 しらあり再消毒施工		
1 噴霧面積 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			

## 2. 課題解決：①お客様への迅速な対応(導入後)

ビジネス  
プロセス



お客様対応に必要な情報を1画面に集約することですぐにお客様状況の把握が可能

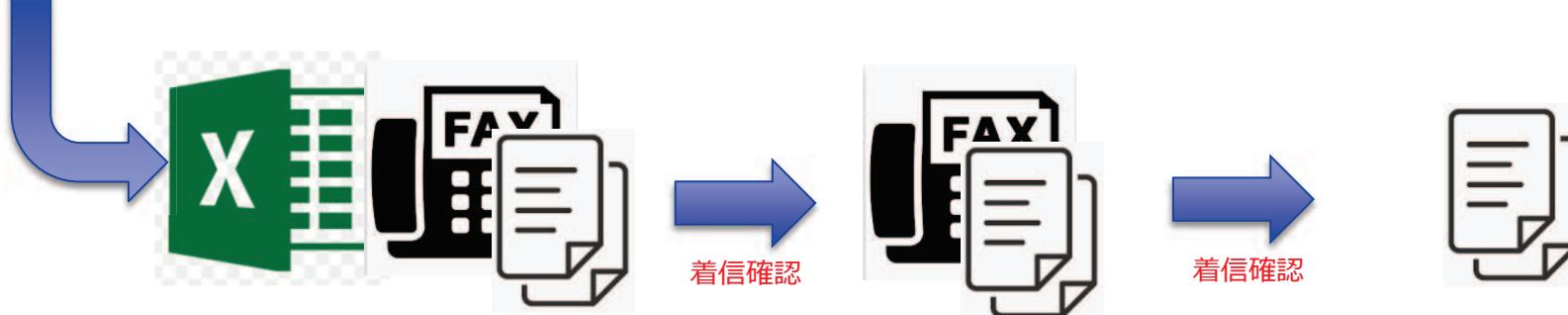
顧客情報		過去の受付対応履歴			
会員区分	顧客情報	電話番号(主)	携帯電話番号(主)	電話番号2	
会員コード	2005302	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	
顧客名	[REDACTED]				
郵便番号					
住所					
生年月日/誕生日					
HS販路店舗	007000 福岡支店				
社内メモ	福利厚生より名簿変更/16.5 誕生日、改修工事/17.1.1				
相談室メモ	[REDACTED]				
HS連絡情報	[REDACTED]	SE連絡情報			
訪問予定	[REDACTED]				
調査点検履歴	[REDACTED]				
保証書情報	[REDACTED]				
売上入金履歴	[REDACTED]				
受付情報、お客様対応履歴		[REDACTED]			
調査報告書と連携		[REDACTED]			

### 3. 課題解決：② FAX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	
受付番号	61024	受付時刻	1123 ~ 1126		
経路区分	030 鹿児島支店	顧客区分	1 顧客		
相手区分	01 FD	姓 名	イワモト		
電話番号				ヒロシ	
氏名					
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				



受付内容をエクセルにして  
印刷し、地区本部へFAX送信

相談室

内容確認して担当所属へ  
FAX送信

地区本部

お客様への対応

所屬

### 3. 課題解決：② FAX業務の電子化(導入後)

ビジネス  
プロセス



FAX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

受付基本情報		受付日時 [2021/10/11 16:50 ~ 16:53]	経路区分 [81]	割合性 [0]				
顧客コード [2005302]	顧客名 [黒]	受付所属 [007000 長崎支店]	相手区分 [82]	内容 [ ]				
住所 [ ]	受付者 [summo03904 青野 美佳]	対応状況 [81 待ち]	新規依頼 [ ]					
生年月日/誕生日 [1947/03/30]	部門 [10 日本丸島]	顧客 [1 鮫島]						
受付情報								
受付ID [056] 依頼先: 長崎支店 (社員)	受付 [ ]	受付 [ ]	受付 [ ]	受付 [ ]				
商品ID [42] 依頼先: 長崎支店	商品 [ ]	商品 [ ]	商品 [ ]	商品 [ ]				
受付内 容 [提出の依頼・不具合] (奥様より入電) 大切な物を傷つける心配で、発送してしまっておりました。(フレーカーとパソコンを発送していただき) フレーカーはONです。パソコンは通常停止ボタンを押しても変わりません。(本日花火日のため、1.0 / 1.2に連絡させていただきます。) お前手にください。受けつけた後は、確認目的のためお渡りをおねがいします。								
確認・一時保存 確認 <input type="checkbox"/> 確認 コメント [ ]								
<b>システム上で他部署へ依頼する</b> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <table border="1"> <tr> <td>依頼日時 [2022/10/12 17:53]</td> <td>依頼元所属/担当者 [001149]</td> <td>依頼先所属/担当者 [001297]</td> <td>依頼内容 [お客様依頼をお願いします。]</td> </tr> </table> </div>					依頼日時 [2022/10/12 17:53]	依頼元所属/担当者 [001149]	依頼先所属/担当者 [001297]	依頼内容 [お客様依頼をお願いします。]
依頼日時 [2022/10/12 17:53]	依頼元所属/担当者 [001149]	依頼先所属/担当者 [001297]	依頼内容 [お客様依頼をお願いします。]					



受付内容を入力後に地区本部を指定して登録

相談室



着信確認

相談室NEXT-依頼受タスク一覧				
処理	至負	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属
[ ]	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 ああああ お客様相談室	喜永 一
[ ]	*	2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中 お客様相談室	喜永 一
[ ]	*	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	喜永 一
[ ]	*	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



着信確認

相談室NEXT-依頼受タスク一覧				
処理	至負	依頼日時	対応希望日時	依頼元所属
[ ]	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 ああああ お客様相談室	喜永 一
[ ]	*	2022/07/19 13:16	2022/07/19 午前中 お客様相談室	喜永 一
[ ]	*	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	喜永 一
[ ]	*	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

地区本部



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

## 4. 今後の取り組み：アポ取りシステムとの連動

ビジネス  
プロセス



2023年下期よりアポ取り及び行動予定について既存のeSMを刷新して新しいシステムの導入を予定しています。HS専用顧客カルテも構築・連動させて営業職の方もiPADで直接参照できるように進行中です。

お客様情報

**施工先情報**

契約顧客  
(施工先)物件  
No : 12345  
テスト 太郎

詳細情報表示

住所  
〒000-0000  
福岡県福岡市博多区  
博多駅前1丁目  
サンックス博多ビル

生年月日/設立日  
2022/01/01

HS管轄店舗  
福岡支店

社内メモ  
めもです。  
めもです。  
めもです。  
めもです。  
めもです。

電話番号(主)  
000-000-0000

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

活動区分  
点検する

HS調査点検月  
4月

**行動予定**

マップ

**地図情報**

西日本シティ銀行

ファミリーマート

セブンイレブン

おしゃいラーメン

ホテルセンチユーリーアート

マウスコンピューター

酒處あかり

GSI Japan | © Geodonia | © OpenStreetMap

**各種情報**

販売履歴  
保証書

調査点検履歴  
お客様の声

行動予定履歴  
アポ履歴

施工外出荷  
DM履歴

ほかの施工先  
写真台帳

契約No  
804336  
1070403  
1110100

売上日  
1995/02/28  
1998/02/12  
2000/02/12

契約所属  
北大阪支店  
北大阪支店  
ルネ大阪店

契約額  
175,000  
296,000  
300,000

商品名  
しろあり新規予防  
ツインソーラー<sup>●</sup>  
●スホウモード<sup>●</sup>

見積書  
契約書  
施工カード

株式会社 **サンックス**