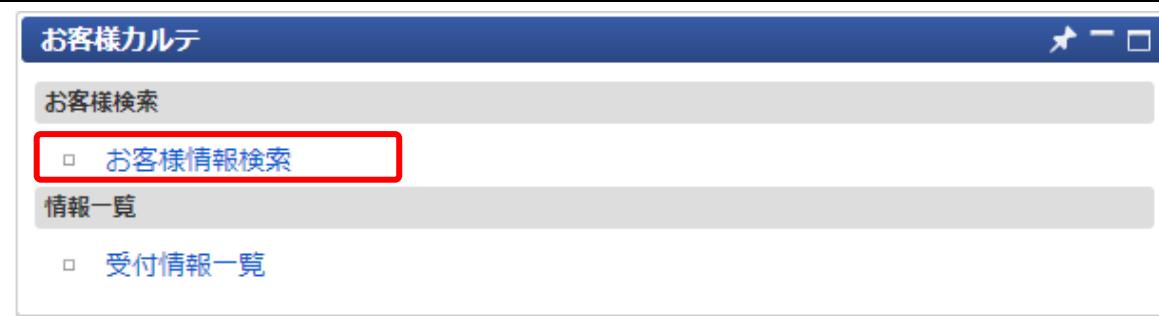


お客様カルテ 操作マニュアル

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。



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

This screenshot shows the 'Customer Information Search' form. It has a dark header bar with the title 'お客様情報検索'. Below it is a search condition section with fields for '電話番号' (containing '092-681-3604'), '氏名（カナ）', '氏名（漢字）', '住所', 'メールアドレス', and '顧客コード'. There are 'クリア' and '検索(Enter)' buttons at the bottom of this section. The main body of the form is mostly empty. At the very bottom, there are tabs for '新規受付用' and buttons for '匿名', '土地活用', '環境資源', and 'ガチャ電・いたずら'.

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。

お客様情報検索

◀

▼ 検索条件

電話番号	<input type="text"/>
氏名（カナ）	タオルコ
氏名（漢字）	<input type="text"/>
住所	<input type="text"/>
メールアドレス	<input type="text"/>
顧客コード	<input type="text"/>

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	タオルコ	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	オタオリコ(コヤ)	095463-0237		佐賀県鹿島市三河内乙1159		2225217

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

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
お客様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・対応履歴

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
顧客コード	101006919	携帯電話番号(主)	09022222223	2021/10/11 16:50	007000 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ヶ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きました）ブレーカーはONです。パワコンは運動停止ボタンを押してお変わりません（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	佐川 佐仁穂男	電話番号2		2020/06/06 11:15	007000 福岡支店	shiga90068 志賀 晶子	【要連絡】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道から漏れているのかどちらか知らない。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。（本日中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	007000 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く色々設ついたら使えなくなりました。どちらに聞けばいいでしょうか？【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	007000 福岡支店	naka 中村	九禹から通知がきました。【太陽しご連絡する旨をお伝え】外に出します。090-3073-9	終了	3
生年月日/設立日	1950/01/01 71歳	訪問NGフラグ	0:訪問OK						
HS管理店舗	000000	DM区分	常時出力						
社内メモ	テモ顧客	活動区分	点検する						
相談室メモ									
①顧客情報 (MDM) ②受付情報									
<input type="button" value="新規受付"/> <input type="button" value="修正"/> <input type="button" value="照会"/> <input type="button" value="顧客振替"/>									

・調査・点検履歴

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。

調査報告書番号

976395 ×

・保証書情報

保証書の一覧情報を表示します。

・売上入金履歴

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。

< PV 関連情報 >

・案件状況

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。

・保証情報

保証書の一覧情報を表示します。

・売上入金履歴

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。

HS関連情報		PV／SE関連情報								
訪問予定										
日付	訪問ブロック	訪問者		名称		訪問先住所	電話番号			
③HS, PV／SE の情報を表示										
976395 ×		2006/05/14	福岡支店	東 信男		調査				
1314175 ×		2007/03/28	福岡支店	伊藤 博之		調査				
1624900 ×		2008/02/29	福岡支店	高木 聰仁		調査				
1919980 ×		2009/03/01	福岡支店	岡井 一彦		調査				
2235517 ×		2010/06/20	福岡支店	岡井 一彦		調査				
2388307 ×		2011/06/04	福岡支店	東 信男		調査				
2770399 ×		2014/08/11	福岡支店	長野 正隆		調査				
2935558 ×		2016/03/21	福岡支店	岡井 一彦		調査				
3084534 ×		2017/10/26	福岡支店	禪院 孝一		調査				
3139533 ×		2018/04/26	福岡支店	日高 祐貴		調査				
3248223 ×		2019/03/19	福岡支店	河野 力		調査				

保証情報

保証書No	発行日	ステータス	保証期間	施工種別	施工内容	施工完了日	施工顧客	施工場所
0070164107501	2016/05/16	発行済	2016/06/08~2021/06/08	しろあり再消毒当月(床下)	1階床面積 69.70平米	2016/05/12	佐仁楠男	福岡県 福岡市東区
0070157983701	2011/06/12	発行済	2011/06/08~2016/06/08	しろあり再消毒当月外(床下)	1階床面積 69.70平米	2011/06/08	佐仁楠男	福岡県 福岡市東区
0070145486001	2006/05/22	発行済	2006/05/19~2011/05/19	しろあり新規予防(床下)	1階床面積 69.70平米	2006/05/19	佐仁楠男	福岡県 福岡市東区

売上入金情報

契約番号	所属名	設置先顧客名	設置先住所	契約金額(税抜)	売上日	売上金額(税込)	商品名	入金日	入金金額合計	振込手数料合計	回収方法	開始年月	回数指定
007-1454860	福岡支店	佐仁楠男	福岡県福岡市東区松浦	818,148							/	06/06	1
007-1560968	福岡支店	佐仁楠男	福岡県福岡市東区松浦	1,600							/		
007-1569248	福岡支店	佐仁楠男	福岡県福岡市東区松浦	1,222,500							/	10/12	96
007-1579837	福岡支店	佐仁楠男	福岡県福岡市東区松浦	104,550							/		

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	<input type="checkbox"/> P
顧客名	佐々木 佐仁樹男	受付所属	001149 お客様相談室	相手区分	<input type="checkbox"/> P
住所	福岡県福岡市博多区博多駅55-55	受付者	sakata30424 坂田 純	対応状況	<input type="checkbox"/> P
生年月日/設立日	1950/01/01	部門	<input type="checkbox"/> P	担当所属	<input type="checkbox"/> P
顧客	<input type="checkbox"/> P				

受付情報					
受付①	<input type="checkbox"/> P	受付②	<input type="checkbox"/> P	受付③	<input type="checkbox"/> P
商品①	<input type="checkbox"/> P	商品②	<input type="checkbox"/> P	商品③	<input type="checkbox"/> P
商品④	<input type="checkbox"/> P	商品⑤	<input type="checkbox"/> P	商品⑥	<input type="checkbox"/> P
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すしてください。

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
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 1 : 依頼前 夕方までに対応 <input type="checkbox"/> 至急

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	対応内容
2022/07/19 11:58	001149 お客様相談室 tominaga10457 富永 敏之	

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	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
	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 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か

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つの操作が可能になります。

- 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	タオル 田尾徳子	受付所属	001149 古客様相談室	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 富永 敏之	対応状況	新規依頼
生年月日/設立日	1947/03/30	顧客		部門	

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	商品④
受付内容 受付内容を入力			

受付情報は受付所属以外
は修正不可

確認・一時保存

確認 確認

コメント

一時保存

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

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
2022/07/19 13:16	001149 古客様相談室 tominaga10457 富永 敏之	007000 福岡支店 tominaga10457 富永 敏之	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"/>

新しい依頼をする場合は行追加

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 horii45271 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	

お客様対応結果の入力
※必要であれば行追加

添付ファイル

+ ファイル追加

戻る

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

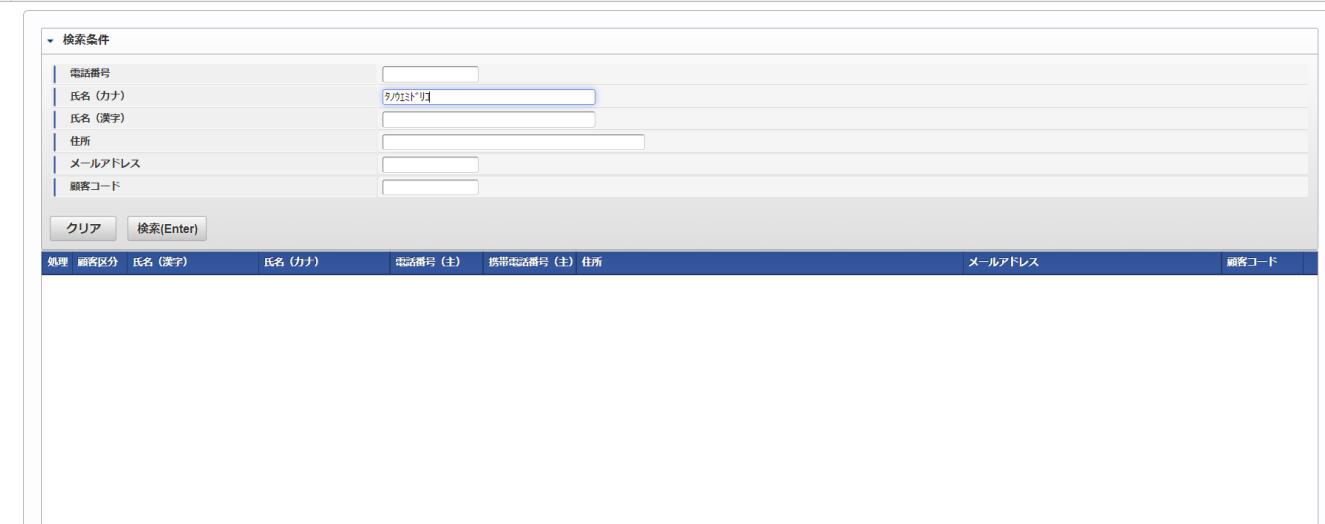
電話番号	<input type="text"/>
氏名（カナ）	<input type="text" value="タカラトヨコ"/>
氏名（漢字）	<input type="text"/>
住所	<input type="text"/>
メールアドレス	<input type="text"/>
顧客コード	<input type="text"/>

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 ガチャ電・いたずら



★お客様情報登録が受付情報の上部に表示されます。

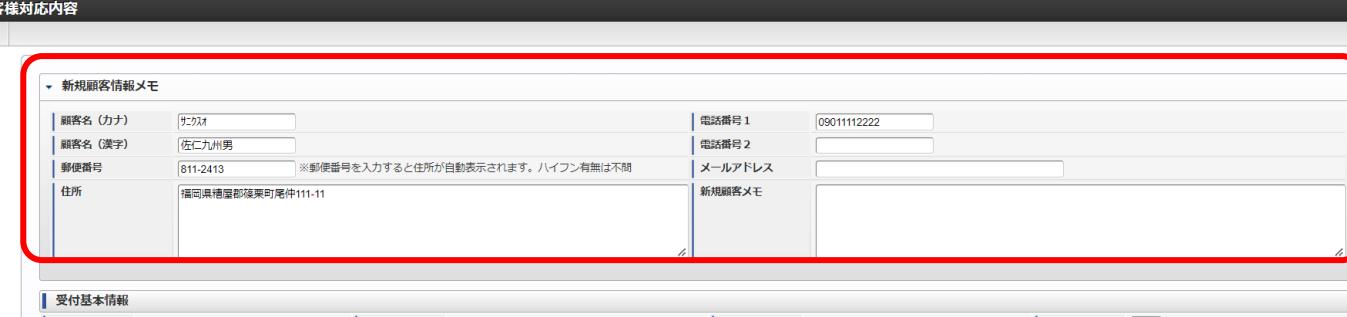
お客様対応内容

新規顧客情報メモ

顧客名（カナ） <input type="text" value="タカラトヨコ"/>	電話番号1 <input type="text" value="0901112222"/>
顧客名（漢字） <input type="text" value="佐々木トヨコ"/>	電話番号2 <input type="text"/>
郵便番号 <input type="text" value="811-2413"/>	※郵便番号を入力すると住所が自動表示されます。ハイフン有無は問わない
住所 <input type="text" value="福岡県福岡市博多区尾弄111-11"/>	メールアドレス <input type="text"/>
新規顧客メモ <input type="text"/>	

受付基本情報

顧客コード 受付日時 2022/07/19 [日付] 13:47 ~ 経路区分 開通性



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	<input type="text"/>
氏名（カナ）	サク太
氏名（漢字）	<input type="text"/>
住所	福岡
メールアドレス	<input type="text"/>
顧客コード	<input type="text"/>

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	サニクオ	09011112222		福岡県糟屋郡篠栗町尾件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	受付所属	受付担当者	受付内容	対応	対応数
顧客コード	T90070894	携帯電話番号 (主)		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。		0
顧客名	サニクオ 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	福岡県糟屋郡篠栗町尾件111-11	メールアドレス							
生年月日/設立日	0	訪問NGフラグ	:						
HS管轄店舗		DM区分	:						
社内メモ		活動区分	:						
相談室メモ		HS調査点検月							

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	サニクオ 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 佐仁楠男

更新

以上