

お客様の声の電子化_操作方法

お客様の声電子化_操作方法（環境資源編）について

相談室受付のお客様対応依頼の受け取り方と
お客様への対応記録を入力をします。

※これまでは相談室からPDFメールでの依頼
でしたが、今後はNEXTシステム上で電子データでの依頼となります。

お客様の声の電子化_操作方法

相談室ポータルに依頼受けタスク一覧に自部署宛ての依頼の一覧が表示されます。

相談室NEXT-未完了一覧（依頼受）									
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
	*	2022/10/28 13:34	2022/10/28 午後まで	お客様相談室	坂田 純	顧客情報	5	中尾正	対応おねがいします。
	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 ああああ	お客様相談室	富永 敏之	顧客情報	1	森七郎	お願いします。
		2022/11/08 08:43	2022/11/08 午後まで	お客様相談室	坂田 純	顧客情報	10103538	田中一二さん	お客様からの依頼対応お願いします。
		2022/10/31 08:40	2022/10/31 午後まで	お客様相談室	富永 敏之	顧客情報	1	森七郎	対応お願いします。

依頼内容の確認及びお客様対応結果を入力する場合は
 マークを押して下さい。



受付基本情報

顧客コード	101035382	受付日時	2022/11/08 08:43 ~	経路区分	01 F D	難溶性	0
顧客名	外社 田中一二さん	受付所属	001149 お客様相談室	相手区分	01 男性	内容	01 点検依頼
住所	福岡県筑後市粕屋部	受付者	sakata38424 坂田 純	対応状況	03 継続対応	新規依頼	05 DM/ハジキ
生年月日/設立日	2000/01/01	部門	10 H S 九州	担当所属	005000 長崎支店		
		顧客	1 顧客				

受付情報

受付①	041 依頼：新規調査・見込	受付②		受付③		受付④	
商品①	01 シロアリ防除	商品②		商品③		商品④	
受付内容 eeoについて、点検調査をお願いします。							

確認・コメント

確認 ☐ 確認

コメント

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	依頼内容	依頼希望日時	依頼状況	依頼先対応完了
<input type="checkbox"/> 2022/11/08 08:43	001149 お客様相談室 sakata38424 坂田 純	001297 九州地区本部	お客様からの依頼対応をお願いします。	2022/11/08 午後までにご連絡ください。	2: 依頼済み	<input type="checkbox"/>

☐ 至急

対応履歴

1回目	対応日時	2022/11/08 09:02	対応内容
	対応所属	001111 総務部	
	対応者	im02 im02	
	対応結果	<input type="checkbox"/>	
	要注意案件	<input type="checkbox"/>	
	覚書・合意書	<input type="checkbox"/> 有	

お客様からのご用件
(受付内容)

依頼元部署からの依頼内容

お客様対応結果
の入力欄

受付内容と依頼元部署からの依頼内容を確認した後は
 A) お客様対応を行い、対応結果を入力する（主に各工場）
 B) さらに他部署へ依頼を行う（広域営業課⇒工場へ依頼）
 のいずれかの対応を行ってください。

お客様の声の電子化_操作方法

A) お客様対応を行い、対応結果を入力する（主に各工場）

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
2022/11/08 08:43	001149 お客様相談室 sakata38424 坂田 純	001297 九州地区本部	お客様からの依頼対応をお願いします。	2022/11/08 午後までにご連絡ください。	2: 依頼済み	<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。

対応履歴

1回目

対応日時: 2022/11/02 09:02

対応所属: 005000 長崎支店

対応者: im02

対応結果: 03 継続対応

対応内容: 〇〇の対応を行いました。引き続き後日対応があります。

2回目

対応日時: 2022/11/08 10:00

対応所属: 005000 長崎支店

対応者: im02

対応結果: 01 終了

対応内容: 後日対応完了しました。

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。

- ① お客様への対応内容を入力
- ② 対応結果（継続対応 or 終了）は必ず入力
- ③ 複数回対応を行う場合は「行追加」してください。



※入力終わりましたら「登録更新」ボタンを押して下さい。

相談室NEXT—未完了一覧（依頼受）

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
	*	2022/10/28 13:34	2022/10/28 午後まで	お客様相談室	坂田 純	顧客情報	5	中尾正	対応おねがいします。
	*	2022/02/04 11:54	2022/02/04 ああああ	お客様相談室	富永 敏之	顧客情報	1	森七郎	お願いします。
		2022/10/31 08:40	2022/10/31 午後まで	お客様相談室	富永 敏之	顧客情報	1	森七郎	対応お願いします。

対応結果が終了になると、未完了一覧から削除されます。

お客様の声の電子化_操作方法

B) さらに他部署へ依頼を行う

広域営業課から工場へ対応依頼や対応部署違いで別工場へ依頼する場合などさらに他部署依頼を行うことができます。

The screenshot displays the 'Customer Voice' system interface. The '他部署依頼' (Other Department Request) section is active, showing a table of requests. A red box highlights a new request entry being added. Yellow callouts 1 and 2 point to the '追加' (Add) button and the input fields for request details respectively.

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
2022/11/08 09:33	001149 お客様相談室 sakata38424 坂田 純	001297 九州地区本部	お客様からの依頼対応をお願いします。	2022/11/08 午後までにご連絡をお願いします。	2: 依頼済み	<input type="checkbox"/>
2022/11/08 13:36	001297 九州地区本部 im02	005000 長崎支店	相談室受の案件について対応をお願いします。	2022/11/08 午後までにご連絡をお願いします。	1: 依頼中	<input type="checkbox"/>

① 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。

②

①行追加をして新規他部署依頼を追加

②対依頼先所属、内容、対応希望日を入力

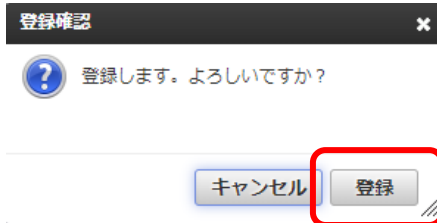
※依頼先担当者を指定しても依頼先部署宛てに依頼データが送信されます。(担当者指定あり)

※至急フラグを立てると依頼受けタスクの上に表示されるようになります。

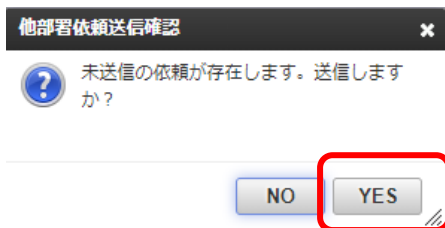
お客様の声の電子化_操作方法



他部署への依頼入力が終了したら登録更新ボタンをおしてください



確認メッセージが表示されます。問題なければ、登録ボタンをおしてください。



入力した他部署依頼を依頼先に送信するかの確認メッセージが表示されます。問題なければ、YESボタンをおしてください。



他部署へ依頼を行った場合は、相談室ポータルの依頼中タスク一覧に表示されます。

相談室NEXT—未完一覧（依頼中）

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
	*	2022/11/08 09:51	2022/11/09	総務部	im02	新規	T9007107	保3 5 6 エク	依頼元所属本部名追加テスト
	*	2022/11/08 09:48	2022/11/09	S E 長崎支店	im02	新規	T9007107	保3 5 6 エク	依頼元所属本部名追加テスト
	*	2022/11/08 09:45	2022/11/09	福岡支店(九州地区)	im02	新規	T9007107	保3 5 6 エク	依頼元所属本部名追加テスト
	*	2022/11/08 09:36	2022/11/08 午後まで	長崎支店(九州地区)		顧客情報	10103538	田中一二さん	相談室受の案件について対応をお願いします。
	*	2022/10/27 10:10	2022/10/27	IT 事業本部		顧客情報	10103538	萩原アキ子 有限会社	あああ
		2022/07/19 14:03	2022/07/19 午後まで	PV埼玉支店		顧客情報	1	森七郎	対応をお願いします。

依頼中のタスク一覧は依頼先の対応が完了すると一覧表示から削除されます。