

サ・産一第12号  
平成26年3月31日

地区本部部長  
所 属 長 各位

産業用太陽光発電システムプロジェクト 部長  
お 客 様 相 談 室 長  
情 報 シ ス テ ム 室 長

### 産業用太陽光発電に関する「お客様の声」のエンジV-NET入力について

エンジV-NETによる顧客情報の集積・一元化を進め、クレームの回避や対応漏れ防止を図るため、サニックスエンジニアリングと協議のうえ、本システムを導入します。入力方法や受付案件の取扱は、HSの「V-NETお客様ノート」と同様です。趣旨を理解のうえ「エンジV-NETお客様ノート」の作成及び入力の徹底をお願いします。なお、このシステムは新年度の新組織において入力を行うこととします。

### 記

1. 開始時期 平成26年4月1日（火）の入電受付より
2. 内 容 所属における産業用太陽光発電の案件及び各部署より送信される産業用太陽光発電「お客様の声」の受付、その後の折衝・対応結果の全てを入力する（HS既存商品の案件については、従来通りHSのV-NETに入力する）。  
入力後はエンジV-NET顧客情報画面照会の「お客様ノート」検索画面に反映される。
3. 「エンジV-NETお客様ノート」入力・チェック方法
  - (1) 受付入力について  
「5：顧客管理メニュー」の「16：お客様ノート入力」画面で、「1：受付・対応」の受付日を入力登録後『OPT：1』にて入力を開始する。調査依頼の場合、「お客様担当者」の欄が空欄の場合は、所属責任者の社員CDを入力する。
  - (2) 対応入力について  
顧客情報入力済みの場合下記の2ヶ所より入力できるが、顧客情報がない場合は、①のみ入力可。
    - ① 上記（1）の画面で、初回受付入力した日を入力し、顧客情報を呼び出して『OPT：2』にて入力する。
    - ② 「3：電話番号検索」「4：住所・カナ検索」より顧客情報を呼び出して、『OPT：2』にて入力する。

(3) 対応結果の入力について（調査依頼以外の場合）

「対応・有」の場合は、対応結果の入力を随時行うこと。問合せに対する対応中の場合は、「03：継続対応」区分で途中経過を入力し、最終対応時は、「01：終了」区分で入力する。

※ 入力の際、第三者が見ても判るよう詳しく入力すること。

（対応済ではなく、誰が、どの様な対応をしたか、立会者などを含む内容）

(4) 対応結果の入力について（調査依頼の場合）

受付案件の対応入力は随時行う。遅くとも翌営業日の正午まで。

対応する状況に応じて、下記の結果CDを入力する。なお、21～25は対応が継続するもの（赤字表記）。26～29は対応が終了したもの。

「21：調査予定」「22：調査完了」「23：見積提出」「24：保留」

「25：本社対応」「26：調査断り」「27：設置不可」「28：内諾」

「29：否決」赤字表記の結果は終了していない案件のため、継続して対応入力を行うこと。

(5) 顧客結合について

顧客情報画面と新規顧客の「お客様ノート」情報を結ぶ結合処理を必ず行う。

ただし、本社受付のフリーダイヤル分は、所属では結合処理ができないため、本社受付した部署に結合を依頼すること。

4. 産業用フリーダイヤル受付やお客様相談室からの「お客様の声」について

(1) 受付確認について

平成26年3月31日まで使用の産業用フリーダイヤル受付の「産業用太陽光電話受付簿」は産業用太陽光発電「お客様の声」に変更する。お客様相談室受付の送信用紙は変更なし。

産業用フリーダイヤル受付やお客様相談室より「お客様の声」が、各地区本部からFAXで到着後、その内容に応じた対応を所属で行う。

初期対応として、事務職は所属責任者にメールもしくは電話で内容を伝え、その内容を対応入力すること。遅くとも翌営業日の正午まで。

受付入力は、産業用フリーダイヤル受付もしくはお客様相談室の各受付担当者が行うので、所属は、受付入力画面を確認すること。

調査依頼の場合、本社受付のエンジV—NET入力時、「所属CD」と「担当者」が空欄になっている。地区本部において、該当の所属CDおよび担当者CDを入力する。「担当者」が不明な場合は、所属責任者の社員CDを入力すること。

(2) 所属対応・結果入力について

上記3、(2)(3)(4)と同じ。

(3) 「お客様の声」用紙について

産業用フリーダイヤル受付やお客様相談室の用紙に限り、対応結果を記入した用紙の返信は不要とする。エンジV—NETに対応入力後は保管も不要とする。

5. 留意事項

- (1) 事業本部や地区本部で受付けた産業用太陽光発電「お客様の声」については、所属受付分と同様に、受付入力を行い該当所属へ送付する。
- (2) 詳しい入力方法は、イントラネット：コンピューターとソフトウェアのページ「V—NET操作手順」で、HS5：顧客管理メニューの「16：お客様ノート入力」を参考のこと。
- (3) 入力後、エンジV—NET「5：顧客管理メニュー」の「10：顧客情報画面照会」で契約情報表示や調査情報表示と同様に「5. お客様ノート表示」で確認可能。
- (4) 匿名での入電についても受付入力を行うこと。お客様名、電話番号、住所が、判らない場合は、全所属統一し下記の様に入力を行うこと。
  - ①カナ姓：トクメイ
  - ②名前：匿名
  - ③電話：〇〇〇AAA—AAAA（〇には3桁でエンジ所属No.を入れる）
  - ④住所コード：AA—〇〇〇（〇には3桁でエンジ所属No.を入れる）
- (5) 案件の管理については、定期的に対処状況の確認を各所属に依頼する。依頼時期は未定。各所属は随時、案件の状況入力を行うこと。
- (6) 入力方法や内容等で不明な点は、下記担当まで連絡すること。

以 上

（担当：産業用太陽光発電システムプロジェクト 益田、お客様相談室 大我）