

お客様カルテ操作方法


お客様カルテの操作方法（所属受付編）について

お客様から入電やメール、お葉書など新規で
ご用件を伺う場合に新規受付を行うことが
できます。また、お客様への対応記録を入力
します。

お客様カルテ操作方法

お客様を検索して対象のお客様を特定します。
相談室メニューより「お客様情報検索」を選択します。



電話番号やお名前、住所、メールアドレスなどで
お客様を検索して、対象のお客様情報の  を押して下さい。

検索条件

電話番号




氏名(カナ)

氏名(漢字)

住所

メールアドレス

顧客コード

姓	顧客ID	氏名(漢字)	氏名(カナ)	電話番号	携帯電話	住所	メールアドレス	顧客コード
	10000056	森田 新規	森田 新規	090-1111-2		福岡県福岡市博多区博多駅前		10000056
	10103536	田中 一二三	田中 一二三	090-1111-2		福岡県筑後市粕屋郡		10103536
	T9007074	佐藤 カチャ電	サトウ カチャ電	0901111222		虎ノ門1丁目2-8 虎ノ門驛平タワー19F	satou46251@sanix.jp	T9007074

新規受付用

※お客様を検索できない場合は、5 頁の
「新規お客様からの受付方法」を参照

お客様情報の参照画面になります。
入電時など基本的なお客様情報の確認を行えます。



下画面はH SとP V／S Eの情報がタブ切替で参照できます。
新規で受付する場合は「新規受付」ボタンを押して下さい。

(補足) 行選択して修正ボタンを押下すると、対象の受付情報の修正及び対応結果の入力を行うことができます。

受付日時	受付所属	受付担当者	受付内容	対応	対応数
2022/09/20 18:12	755000 P.V九州支店	sm03 I m o 3	テスト		0
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

お客様カルテ操作方法

新規受付画面が立ち上がります。
お客様からのご用件について内容を入力します。



受付と同時にお客様への回答を行った場合は、対応内容についての入力も行います。（対応結果は必ず入力）



メールやお葉書など原文を残しておきたい場合などは添付ファイルよりファイルを添付してください。

入力終わりましたら登録更新ボタンを押して下さい。

受付情報のみ入力して、別途お客様対応を行った場合は再度2頁のお客様検索を行って、受付情報を選択してください。もしくは、6頁記載の別紙「受付入力後に受付情報を検索する方法」にて対応をお願いします。

お客様カルテ操作方法

別紙「新規お客様からの受付入力方法」

お客様検索時にお客様を特定できない場合は
検索画面から新規受付を行ってください。

検索結果が0件です。

検索条件

電話番号 090-1111-2223

氏名(カナ)

氏名(漢字)

住所

メールアドレス

顧客コード

クリア 検索(Enter)

姓	顧客ID	氏名(漢字)	氏名(カナ)	電話番号	携帯電話	住所	メールアドレス	顧客コード
---	------	--------	--------	------	------	----	---------	-------

新規受付用

新規 匿名 環境資源 カチャ電・いたすら



お客様情報を入力しながら、受け受情報を登録します。
受付から対応結果入力までは4頁と同じです。

新規顧客情報メモ

顧客名(カナ) 92724

顧客名(漢字)

郵便番号 ※郵便番号を入力すると住所が自動表示されます。ハイフン有無は不問

住所

電話番号1 090-1111-2223

電話番号2

メールアドレス

新規顧客メモ

受付基本情報

顧客コード	受付日時	2022/10/31 16:54 ~	経路区分	開通性
顧客名	受付所属	755000 P-V九州支店	相手区分	内容
住所	受付費	im03 im03	対応状況	新規依頼
生年月日 設立日	部門	10 H S九州	担当所属	
顧客				

受付情報

受付1 008 問合せ:商品取扱	受付2	受付3	受付4	受付5
商品1	商品2	商品3	商品4	商品5
受付内容	受付内容を入力			

お客様カルテ操作方法

別紙「受付入力後に受付情報を検索する方法」

本日分の受付情報については相談室ポータルの右上に「本日受付一覧」がありますので、そこから対応結果入力画面を開いて入力を行ってください。

相談室NEXT-本日受付一覧									
処理	受付番号	受付日	受付時刻	受付担当者名	顧客コード	顧客名	対象部門名	対応結果名	受付内容
	659799	2022/11/01	14:24	im03	5	中尾正	S E 西日本		ssについて問合せ受付しました。
	659800	2022/11/01	14:24	im03	9	松尾孝	H S 九州		ssについて受付しました。



お客様への対応結果の入力を行います。2回目以降の対応など、行追加が必要な場合は追加ボタンを教えてください。

対応履歴	
1回目 対応日時: 2022/11/01 14:27 対応所属: 755000 P V 九州支店 対応者: im03 対応結果: 01 終了 対応内容: ssの対応を行いました。	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。

前日以前の受付情報への対応結果については相談室ポータルの受付情報一覧より検索して対応結果の入力を行います。

お客様カルテ	
お客様検索	
<input type="checkbox"/> お客様情報検索 <input checked="" type="checkbox"/> 受付情報一覧	



NEXT相談室_受付情報一覧2									
各項目を結合する演算子: <input checked="" type="radio"/> AND <input type="radio"/> OR 受付日: 20221101 結果名: <input type="text"/> 部分一致 前方一致 完全一致 対象部門名: <input type="text"/> 部分一致 前方一致 完全一致 ステータス: 未完了 検索 クリア									
受付番号	受付日	受付開始時刻	受付所属CD	受付所属名	受付担当者	結果名	ステータス	受付内容	顧客CD
659800	20221101	14:24	755000	P V 九州支店	im03	-	完了	ssについて受付しました。	9
659799	20221101	14:24	755000	P V 九州支店	im03	-	完了	ssについて問合せ受付しました。	5

※受付番号のリンクより対応結果入力画面を開く