



# お客様相談室便り

## 2014年5月号

# ENG V-NET 導入！



## エンジ【お客様の声】対応結果入力について

① 担当者は、本社で受け付けた内容に基づき対応する。

CD2061R フリー・ダイヤル入力 14/05/06

受付日 140506 受付時刻 0900 ~ 0915

所属CD 354 西SE福岡支店

経路区分 01 FD 顧客区分 2 新規

相手区分 01 男性 付名 佐 22

電話番号 092000 0000 氏名 佐仁 九州男

住所 40-122 福岡県 福岡市博多区 博多駅東2-1-23 年齢 000

部門 91 SE北部九州 問題性 B

受付 41 依頼：新規調 関連 24 西日本SE 依頼経路 07 新聞広告

商品 48 産業用太陽光 媒体 結果 00 対応：有 受付者 99999 相談室確認

担当者 00000

設置住所 40-220 福岡県 宗像市 面積 01000 平米

設置場所 13 宅地 希望容量 02 10-50KW未満

内容 土地に太陽光を検討中です。見積もりをお願いしたい。

F1= 登録 F8= 検索 F12= 取消

② 入力担当者は、【お客様ノートメニュー】の画面を開く。

CD4010R お客様ノートメニュー 14/05/06

< 受付・対応 (日付：入力・修正) >

1: 受付・対応

2: 入力・修正確認印刷

< 検索修正 >

3: 電話番号 検索

4: 住所・力率検索

< 未対応印刷 >

5: 当日付迄未対応印刷

\* 対応区分：対応・有 & 継続対応時印刷

08年11月18日より実施  
11月18日以前入力不可

1

F12= 取消

5: 顧客管理メニュー→15: お客様ノートメニュー

③ 該当の受付内容に『OPT: 2=対応入力』を入力する。

CD2030R < お客様ノート 受付・対応 > 14/05/06

受付日 140506 354 西SE福岡支店 受付所属白字 184 00 対応：有

氏名 佐仁 九州男 住所 福岡市博多区博多駅東 内容 土地に太陽光を検討中です。見積もりをお願いしたい。

OPT 2 2を入力！

④ 空白行に『OPT: 1=入力』を入力する。

CD2040R < お客様ノート 所属対応 > 14/05/06

受付日 140506 火 佐仁 九州男 土地に太陽光を検討中です。見積もりをお願いしたい。

OPT 対応日 時刻 対応者 内容 所属 対応

空白行に1を入力

⑤ 対応結果を5W1H方式で詳細に入力する。  
【5W1H: いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように】

CD2041R < お客様ノート 所属対応 > 14/05/06 登録

氏名 佐仁 九州男 対応日 140506 火 曜日 時刻 1200 相手 01 男性

対応者 99999

< 受付内容 >

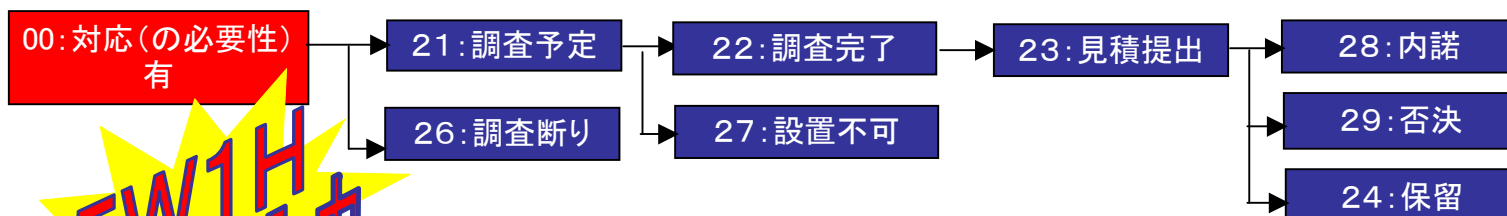
土地に太陽光を検討中です。見積もりをお願いしたい。

< 対応内容 >

対応 21 調査予定

お客様へご連絡申し上げ5/7の12時にお伺いすることをお伝えしました。

PAGEUP&PAGEDOWN 次画面入力 F1= 登録 F4 削除 F8= 検索 F12= 取消



5W1H  
形式で入力

## 相談室からのお願い



【お客様の声】の対応内容入力については第三者が見ても分かるよう、いつ、誰が、誰に対して、どのような対応をしたか、「5W1H」形式で入力して下さい。

相談室では毎週火曜日に未終了・継続案件を所属と地区本部へ対応依頼しています。クレーム対応によってサニックスのファンになって頂けるか離れていってしまうのかが決まります。確実にお客様の対応を行い顧客満足に努めましょう！！