

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。

顧客ID	氏名(漢字)	氏名(カナ)	電話番号	携帯電話番号	住所	メールアドレス	顧客コード
顧客ID: 萩原MDM新規登録	田中一	たなか	090-1111-2		福岡県福岡市博多区博多駅前		10000055
顧客ID: 田中一さん	田中一	たなか	090-1111-2		福岡県福岡市博多区		10103536
カチャ 佐藤カチャ電	佐藤カチャ電	さとうカチャ電	090111122		虎ノ門1丁目2-8 虎ノ門琴平タワー19F	satou46251@sanix.jp	T9007075

※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

お客様カルテ操作方法

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。



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	訪問内容	訪問先名称	訪問先住所	電話番号
調査・点検履歴						
調査報告書番号	点検日	点検所属	点検員	調・点	調査結果	
976395 ×	2006/05/14	福岡支店	東 信男	調査		
1314175 ×	2007/03/28	福岡支店	伊藤 康之	調査		
1624900 ×	2008/02/29	福岡支店	高木 駿二	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	福原 孝一	調査		
3139533 ×	2018/04/26	福岡支店	日高 稔貴	調査		
3248223 ×	2019/03/19	福岡支店	河野 力	調査		



下画面はHSとPV／SE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 16:12	755000 P V九州支店	im03 im03	テスト		0
2022/07/19 13:47	001149 お客様相談室	tominaga10457 喜永 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。

受付基本情報		受付日時		経路区分		問題性	
顧客コード	101006919	受付日時	2022/09/20 16:12 ~	相手区分	<input type="checkbox"/>	内容	<input type="checkbox"/>
顧客名	佐々木 佐二郎男	受付所属	755000 PV九州支店	対応状況	<input type="checkbox"/>	新規依頼	<input type="checkbox"/>
住所	福岡県福岡市博多区博多駅55-55	受付員	im03 im 03	担当所属	<input type="checkbox"/>		
生年月日/設立日	1950/01/01	部⾨	101 H.S.九州				
受付内容		受付内容 テスト					



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）

1回目	対応日時	対応所属	対応内容
	2022/10/31 16:36	755000 PV九州支店	について回答しました。
		対応員	im03 im 03
		対応結果	01 終了
		要注意品件	<input type="checkbox"/>
		覚書・合意書	<input type="checkbox"/> 有



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。

添付ファイル	
<input type="button"/> ファイル追加	aa.pdf (168.36 KB)
<input type="button"/> 戻る <input style="border: 2px solid red; padding: 2px 10px;" type="button"/> 登録更新	

入力終わりましたら登録更新ボタンを押してください。

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。

The screenshot shows the SANIX software interface. At the top, there is a menu bar with various options like 'トップメニュー', 'お客様管理', 'NEXT', 'S/E所属登録', 'E/S所属登録', 'more...', and search functions. Below the menu is a search bar with placeholder text 'お客様情報検索'. A yellow message box in the center says '検索結果が0件です。' (Search results: 0 items). On the left, there is a '検索条件' (Search Conditions) panel with fields for '電話番号' (Phone number) containing '090-1111-2223', '氏名(カナ)' (Name (Kana)), '氏名(漢字)' (Name (Chinese characters)), '住所' (Address), 'メールアドレス' (Email address), and '顧客コード' (Customer code). Below these fields are 'クリア' (Clear) and '検索(Enter)' (Search) buttons. To the right of the search conditions is a large empty table area. At the bottom of the search conditions panel, there are buttons for '処理' (Process), '顧客' (Customer), '氏名(漢字)', '氏名(カナ)', '電話番号', '携帯電話番号', '住所', 'メールアドレス', and '顧客コード'. The bottom of the screen has a navigation bar with tabs for '新規受付用' (New Reception Form), '新規' (New), '匿名' (Anonymous), '環境資源' (Environmental Resources), and 'カチャ電・いたずら' (Katcha Den - Itazura).



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

The screenshot shows the 'New Reception Form' (新規受付用) screen. The top part, '新規顧客情報入力' (New Customer Information Input), is highlighted with a red box. It contains fields for '顧客名(カナ)' (Customer name (Kana)) with 'im03', '顧客名(漢字)' (Customer name (Chinese characters)), '郵便番号' (Postal code), and '住所' (Address). There is also a note: '※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' (When you enter the postal code, the address will be automatically displayed. Hyphen presence is not asked). To the right of these fields are '電話番号1' (Phone number 1) with '090-1111-2223', '電話番号2' (Phone number 2), 'メールアドレス' (Email address), and a '新規顧客メモ' (New Customer Memo) text area. Below this is the '受付基本情報' (Basic Reception Information) section, which is also highlighted with a red box. It includes fields for '受付コード' (Reception code), '受付日時' (Reception date and time), '受付所属' (Reception department), '経路区分' (Path category), '相手区分' (Recipient category), '対応状況' (Response status), '担当所番' (Responsible office number), '開催性' (Occurrence), '内容' (Content), and '新規依頼' (New Request). At the bottom is the '受付情報' (Reception Information) section, which includes fields for '受付ID' (Reception ID), '開きセ:商品取扱' (Opening S: Product Handling), '受付1' (Reception 1), '受付2' (Reception 2), '受付3' (Reception 3), '受付4' (Reception 4), '受付5' (Reception 5), '商品1' (Product 1), '商品2' (Product 2), '商品3' (Product 3), '商品4' (Product 4), '商品5' (Product 5), and '受付内容' (Reception content) with a text input field.

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。

A screenshot of the 'Reception List' screen. It displays two rows of data:

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	SE西日本		お問い合わせ受付しました。
	659800	2022/11/01	14:24	im03	9	松尾学	HS九州		お問い合わせ受付しました。

A large blue arrow points downwards from this screen.

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。

A screenshot of the 'Response History' screen. It shows a single row of data with various fields. The 'Response Result' field is highlighted with a red box. At the bottom left, the 'Add' button is also highlighted with a red box.

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。

A screenshot of the 'Customer Card' search interface. The 'Reception List' link is highlighted with a red box. Below it, the 'Reception Information Search' screen is shown with a search form and a results table. The first row of the table is highlighted with a red box.

受付番号	受付日	受付開始時刻	受付所轄CD	受付所轄名	受付担当名	結果名	ステータス	要件概要	顧客CD
659800	2022/11/01	14:24	755000	P V九州支店	im03	*	完了	お問い合わせ受付しました。	9
659799	2022/11/01	14:24	755000	P V九州支店	im03	*	完了	お問い合わせ受付しました。	5

※受付番号のリンクより対応結果入力画面を開く