

# お客様カルテ操作方法

## お客様カルテの操作方法（相談室受付編）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FAX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。

## お客様カルテ操作方法

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⇒地区本部⇒所属への依頼の場合、地区本部は相談室、所属は地区本部からの依頼になります。

相談室NEXT-依頼受タスク一覧									
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	対応おながいします。
	*	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	外村 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	
商品①	01 シロアリ防除	商品②	
受付内容	eeについて、点検調査をお願いします。		

お客様からのご用件  
(受付内容)

確認	<input type="checkbox"/> 確認
コメント	

依頼元部署からの依頼内容

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

お客様対応結果  
の入力欄

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

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（主に各所属）  
 B) さらに他部署へ依頼を行う（地区本部⇒所属へ依頼）  
 のいずれかの対応を行ってください。

## お客様カルテ操作方法

## A) お客様対応を行い、対応結果を入力する（主に各所属）

**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	対応内容
2022/11/02 09:02	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	対応内容
2022/11/08 10:00	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。
- ④お客様対応が完了（対応結果：終了）となった場合、依頼元からの依頼対応も完了しますので、「依頼先対応完了」にチェックをしてください。



戻る 登録更新

※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—依頼受タスク一覧

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。

④にチェックをすると依頼受タスクから削除されます。  
 ※④のチェックは登録更新ボタンを押すか否かに関わらず  
 チェックした時点で依頼受けタスクから削除されますので  
 ご注意ください。

## お客様カルテ操作方法

## B) さらに他部署へ依頼を行う

地区本部から所属へ対応依頼や対応部署違いで別所属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。

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 10:36	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"/>

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。

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）

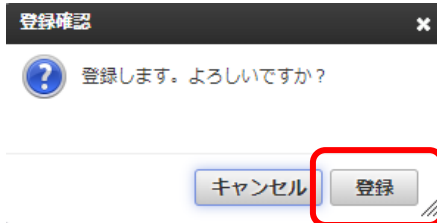
※至急フラグを立てると依頼受けタスクの上に表示されるようになります。

③他部署に依頼をすることで自部署への依頼は完了なので「依頼先対応完了」にチェックをしてください。

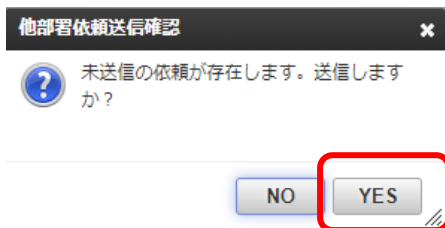
## お客様カルテ操作方法



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。

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。