

お客様相談室便り

2023年2月号



「お客様カルテ」本格始動。



2023年2月1日より、お客様との対応記録の「情報共有」と「効率化」、ペーパーレスによるコスト削減につながる「お客様カルテ」を導入しました。入力や運営方法にとまどいながらも2週間経ちました。実際に、利用されている方たちから、日々改善の指摘をいただいています。なるべく皆様のご要望に応えられるよう、改善を続けていきますので、気づいた点がございましたら、お客様相談室へご連絡ください。

「お客様カルテ」であればこんなこともできます。

ペーパーレスでも案件の内容がわかる

他部署依頼のコーナーで依頼先所属を入力すると、その所属の所員全員がiPadで確認でき、対応入力も現地でできます。iPadは横向きにして使用されると見やすいと思います。
※残念ながら拡大はできません。



他部署依頼が自所属でできる

今までは、相談室に連絡して、対応所属を変更して、実際に対応する所属へFAXを送っていましたが、他部署依頼のコーナーで依頼先所属を入力すると、実際に対応する所属へペーパーレスで案件内容を送ることができます。
※受付情報コーナーの担当所属は、入力をした所属しか修正できませんので、相談室が受付た案件はご一報ください。

顧客結合が所属でできる

新規の調査依頼のお客様が顧客になったら、受付情報の一覧を行選択してお客様振替ボタンを押下すると、顧客振替画面に切り替わり、対象の受付情報を結合することができます。※やり方は「お客様カルテ操作マニュアル」3ページ目に掲載。



「お客様カルテ」になっても、対応入力は5W1Hをお願いします。



5W1H 《いつ、どこで、誰が(担当者)、何を、なぜ、どのように》

【例】約束の時間を過ぎているのに、担当者がまだ来ない。
<入力例> 前のお客様の点検時間が長くなり、遅れる旨連絡をとっていましたが、留守電でした。ようやく連絡が取れ、お客様に謝罪致しました。改めてお客様の都合の良い●月▼日■時にお伺いさせていただきます。

※特に、不平・不満の対応入力については、その苦情の原因は何であったのか? どのような対応をもって解決していたのか? も具体的に入力して下さい。

※通常の流れとは違う、特に忘れてはいけない案件は、「要注意案件」に登録して下さい。