

相談一第2号
平成21年10月29日

所属長 各位

お客様相談室長
E S 事業本部長
情報システム室長

「お客様ノート」及び「お客様の声」対応結果のV-NET入力の導入について

E S 部門に先行して、昨年11月よりH S 部門では標題の件を実施して、顧客情報画面照会から、個々の顧客情報として「お客様ノート」及び「お客様の声」の入力内容が照会できるようになり、その結果、お客様対応・顧客満足度の向上に成果を挙げています。

今後、E S 部門においても、V-NETによる顧客情報の集積・一元化を進め、クレームの回避や対応漏れ防止を図るため本システムを導入します。主旨を理解のうえ、「お客様ノート」及び「お客様の声」対応結果入力について下記のとおり徹底願います。

記

1. 開始時期 平成21年11月1日の入電から

2. 内容

- (1) 所属の「お客様ノート」受付内容の入力及びその後の折衝・対応結果を入力する。
- (2) お客様相談室から送信される「お客様の声」に対する所属での折衝・対応結果を入力する。

※ 入力後、顧客情報画面照会の「お客様ノート」検索画面に反映される。

3. 所属の「お客様ノート」入力・チェック方法



(1) 受付入力について

V-NET <営業所メニュー> → <5：顧客管理メニュー> → <15：お客様ノートメニュー>画面を開く。

- ◆ 「1：受付・対応」で受付日を入力登録後『OPT：1＝受付入力』にて入力を開始する。

(2) 対応結果入力について（下記の2つの方法により入力できます。）

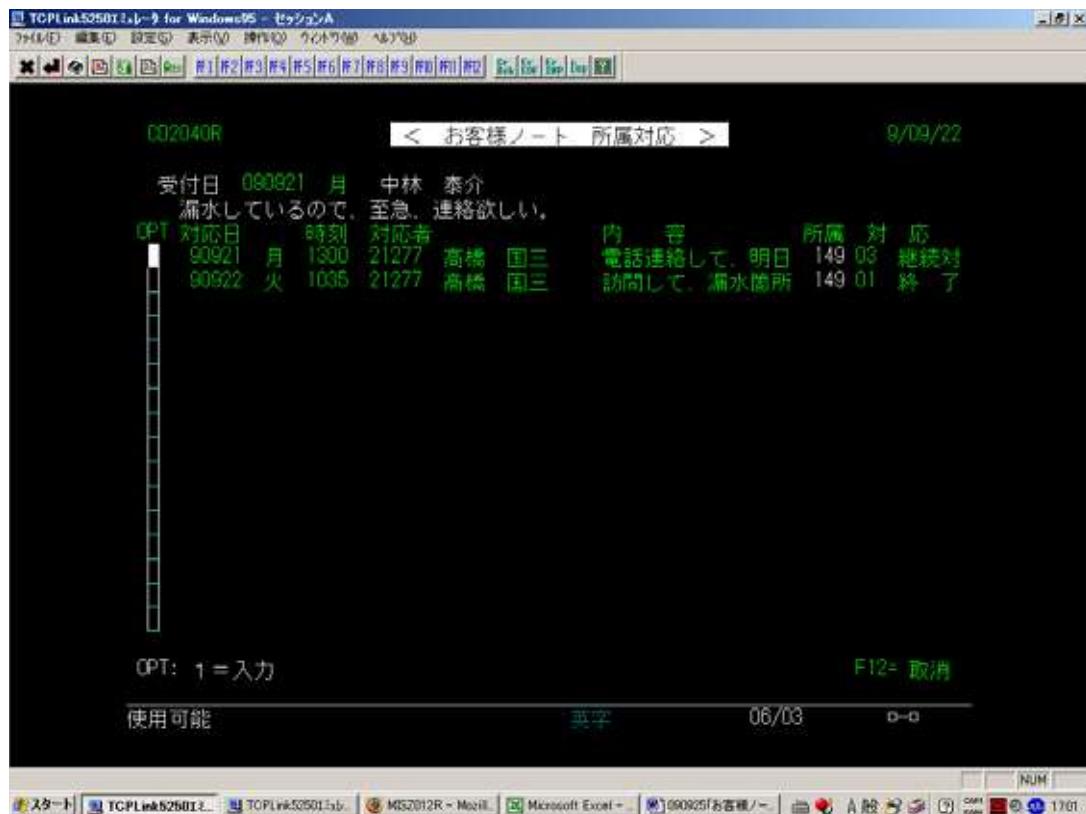
- ① 上記(1)の画面で、初回受付入力した日を入力し、顧客情報を呼び出して、『OPT：2＝対応入力』→『OPT：1＝入力』にて入力する。
- ② <お客様ノートメニュー>画面で、「3：電話番号検索」・「4：住所・カナ検索」より顧客情報を呼び出して、『OPT：2＝対応入力』→『OPT：1＝入力』にて入力する。

(3) 「対応」項目の入力について



- ① 「00. 対応・有」は対応の必要性が有る場合で、対応結果の入力を隨時行う。
引き続き対応を継続する場合は、「03. 継続対応」区分で途中経過を入力する。
対応終了の場合は、「01. 終了」区分で入力する。
- ② 「03. 継続対応」の場合で、引き続き、その後の対応結果を入力する場合は、<お客様ノート所属対応>画面で、前回入力した項目が表示されている次行の空白行に新たに『OPT：1＝入力』にて入力する。

- ③ お客様対応が複数回の対応になった場合は、その都度「03. 継続対応」区分で入力し、上記②の入力手順を繰り返して、対応した途中経過が複数行で表示されるようにして、対応終了まで同様に入力する。



- ※ 対応担当者は、お客様との対応の度に所属長へ報告を行う。所属長は、隨時、対応入力を事務職に指示し、入力業務に支障をきたさないようにする。
- ※ 事務職は入力の際、第三者が見ても判るよう詳しく入力する。
(単に「対応済み」ではなく、誰が、どのような対応をしたか、立会者などがいれば、そのことを含み具体的な内容で、「5 W 1 H」形式で入力する。)

(4) チェックリストの出力について

- ① 「2：入力・修正確認印刷」は、入力の有無に関係なく毎日出力する。
事務職は、日々個別ファイルに保管する。(保存期間：2ヶ年度)
- ② 「5. 当日付迄未対応印刷」は、毎月最終稼動日付で出力し（最終日 16:00～17:00頃）、上記①と一緒にファイルにて保管する。(保存期間：2ヶ年度)
所属長は、未対応の理由や現状の対応状況を記入し、確認印を押印する。

(5) 従来の「お客様ノート」(記述式)の管理・使用について

上記のV-NET入力・管理により、従来使用していた「お客様ノート」(記述式)での管理は不要になります。今後は事務職と担当者間の『受け渡しメモ』程度に活用してください。但し、個人情報の管理には十分注意して取り扱い、漏洩・流出を防止するため、使用目的終了後は速やかに廃棄処分（シュレッダー処分）してください。

4. お客様相談室からの「お客様の声」について

(1) 受付確認について

今までどおり、お客様相談室より「お客様の声」がFAXで到着後、その内容に応じた対応を所属で行う。

受付入力は、お客様相談室の各受付担当者が行うので、所属は、受付入力画面を確認する。

(2) 所属対応・結果入力について

上記3-(2)(3)と同じ。

(3) 「お客様の声」用紙について

- ① 今後、お客様相談室の「お客様の声」の対応結果を記入した用紙の返信は不要とします。但し、当システム導入後一定期間については、お客様相談室に対応結果入力を依頼する場合に限り、対応結果を記入した用紙を返信して、その旨をお客様相談室まで連絡してください。
- ② お客様相談室から送信される「お客様の声」の用紙の取り扱いについては、上記3-(5)と同様に個人情報の管理に十分注意して、使用目的終了後は速やかに廃棄処分（シュレッダー処分）してください。

5. 留意事項

- (1) 入力後、V-NET<5：顧客管理メニュー> → <04：顧客情報画面照会>で『OPT：1＝基本情報表示』や『OPT：2＝契約情報表示』と同様に『OPT：5＝お客様ノート情報』で確認できます。
- (2) 匿名での入電を受付入力する場合は、お客様名、電話番号、住所が判らない場合は、全所属統一し、下記のように入力をお願いします。
 - ① カナ名：トクメイ
 - ② 名前：匿名
 - ③ 電話：○○○AAA-AAAA (○には3桁で所属Noを入れる。)
 - ④ 住所コード：AA-○○○ (○には3桁で所属Noを入れる。)
- (3) 詳しい入力方法は、インターネット：コンピュータとソフトウェアのページ「V-NET操作手順で、ES[5：顧客管理メニュー]の「15：お客様ノート入力」を参照してください。
- (4) 対応結果入力の注意点については、①平成21年2月19日配信、(相談)事務連絡ー第7号や、②[インターネットのセクションページ] → [お客様相談室のページ] → 「[お客様の声] 対応結果入力マニュアル」及び③「[お客様の声] V-NET入力」を参考にしてください。
- (5) 入力方法や内容等で不明な点については下記の担当までご連絡ください。

以上

(担当：お客様相談室 高橋・橋本、情報システム室 三浦)