

BizMagic V3.2

機能説明

機能名：お客様生の声

お客様生の声の概要

この節では、お客様生の声について説明します。

お客様生の声とは

クレームや要望、賛辞など、お客様から寄せられたご意見を顧客単位で入力、管理する事が出来ます。

入力結果を商品別などで検索し、どのようなご意見が多く出ているのか、また改善点は何かを把握する事が出来ます。

クレームが発生した場合、お客様生の声を入力する事によって、全社的に把握する事が出来、迅速に対応を行う事が出来ます。

また、クレームのみならず、賛辞などを入力することにより、社員のモチベーションを上げる対象となります。

お客さま生の声の活用

この節では、お客さま生の声の利用方法と、どのように活用していくかを説明します。

事前準備

お客さま生の声を利用するために、まずシステム設定画面の以下の項目を設定します。

- ◆ 生の声分類名
お客様生の声分類を総称して呼ぶ際の名称です。
参照:ご利用の手引き
- ◆ 生の声分類
お客様から頂いたご意見を分類する名称です。
参照:ご利用の手引き
- ◆ 表示項目名
お客様から頂いたご意見を登録する項目の名称です。
参照:ご利用の手引き
- ◆ お客様生の声自由欄
利用する場合に自由欄の名称、属性によっては、その選択肢を設定します。
お客様生の声を登録する際、基本となる項目以外に 20 項目の自由欄を追加する事が出来ます。
参照:ご利用の手引き

お客さま生の声を利用してみる

クレームやお問合せなど、お客様から得た情報をお客様生の声に登録します。

お客様生の声画面

お客様生の声							
検索条件設定							検索 新規
生の声分類	<input type="checkbox"/> クレーム	<input type="checkbox"/> 問合せ	<input type="checkbox"/> 賞賛	<input type="checkbox"/> その他			
生の声	<input type="text"/>	を含む					
顧客	<input type="text"/>	法人	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(検索)	
一覧							該当件数 0件 CSV出力
顧客名	生の声分類	生の声	生の声補足	完了確認	依頼	登録日	
条件を入力して検索を実行してください。							

【操作】

お客様生の声は左メニューの **お客様生の声** を選択することにより表示されます。

【ポイント】

お客様生の声は予定、接点記録、顧客情報から登録出来ます。

新規をクリックします。

お客様生の声登録画面が表示されます。

表示項目で設定できる項目、自由欄(画面では☆部分)は設定により画面とは異なります。

お客様生の声					
登録 登録 キャンセル					
顧客名	<input type="text"/>	法人 <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	(検索) <input type="text"/>	<input type="button" value="検索"/>
顧客担当者	(選択) <input type="button" value="検索"/>				
顧客層別	業種				
生の声分類 <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> クレーム	<input type="checkbox"/> 問合せ	<input type="checkbox"/> 賞賛	<input type="checkbox"/> その他	
生の声	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>				
生の声補足	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>				
☆クレームタイプ	(選択) <input type="button" value="検索"/>				
☆対応結果	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>				
☆情報収集時の 対処	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>				
☆ニーズの重要 性1	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>				
☆ニーズの重要 性2	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px;"></div>				
完了確認	<input checked="" type="radio"/> 未完了 <input type="radio"/> 完了				
添付資料	<input type="button" value="添付"/>				
連絡先	氏名	処理	コメント		<input type="button" value="選択"/>
業務依頼	依頼先	期限	分類 <input checked="" type="checkbox"/>	優先度	内容 <input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="新規"/>

各項目に必要な事項を記入して、[登録](#)をクリックします。
 お客様生の声を登録する際の登録項目の説明は以下の通りです。

顧客名	顧客の法人名を選択します。 ※ ここで新規作成も可能です。
顧客担当者名	顧客の担当社員名を選択します。 ※ ここで新規作成も可能です。
顧客層別	顧客選択後、顧客情報に登録されている顧客層別を自動登録します。
業種	顧客選択後、顧客情報に登録されている業種を自動登録します。
生の声分類名 (必須)	システム設定 -> お客様生の声分類名 に登録されているデータをリストから選択します。 参照:ご利用の手引き 分類内容については システム設定 -> お客様生の声分類 にて自由設定出来ます。
生の声	システム設定 -> 表示項目名 にて自由設定出来ます。 入力データタイプは文字 4000 バイトです。 参照:ご利用の手引き
生の声補足	システム設定 -> 表示項目名 にて自由設定出来ます。 入力データタイプは文字 4000 バイトです。 参照:ご利用の手引き
お客様生の声自由欄	システム設定 -> お客様生の声自由欄 にて合計20項目まで自由設定出来ます。 参照:ご利用の手引き
完了確認	【未完了】【完了】より選択します。
添付資料	4つまで添付資料を登録出来ます。 参照:はじめにー共通的な操作方法
連絡先	お客様生の声を新規に登録する際、連絡先該当社員へメッセージを送信する事が出来ます。
業務依頼	他社員に対する業務依頼を作成出来ます。 参照:業務依頼

お客さま生の声を活用してみる

登録済のお客様生の声を活用して、実務に役立てる機能をご説明します。

お客様生の声						
検索条件設定						検索 新規
生の声分類	<input checked="" type="checkbox"/> クレーム	<input checked="" type="checkbox"/> お問い合わせ	<input checked="" type="checkbox"/> 賛辞	<input checked="" type="checkbox"/> その他		
☆生の声	<input type="text"/>	を含む				
顧客	<input type="text"/>	法人	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	(検索)	
一覧						該当件数 2件 CSV出力
顧客名	生の声分類	☆生の声	☆生の声補足	完了確認	依頼	登録日
山田商会株式会社(本社)	クレーム	去年購入したCP3200をスイッチを押すとアラームが鳴る。アラームはずっと鳴っていてスイッチを見ると赤いランプが点滅している。購入して1年たっていないのにどうしてこうなるのか。サーボがこういう状態では大変困る。	前日に何かインストールしたかという事はない。		○	06/10/12
山本開発株式会社	賛辞	いつもメンテナンスに来てくれる内山田さんは大変対応が早くて良い。先日も急にコピー機が動かなくなってしまい困っていたが、すぐ来てくれた。		○		06/10/12

各項目名をクリックすると昇順、降順の並べ替えが出来ます。

CSV出力をクリックすると、お客様生の声一覧をCSV出力することが出来ます。

生の声分類名をクリックすると、詳細画面に遷移します。

お客様生の声						
詳細						変更 削除 戻る
顧客名	山本開発株式会社					
顧客担当者						
顧客層別	拡大G	業種	商社 卸			
生の声分類	賛辞					
☆生の声	いつもメンテナンスに来てくれる内山田さんは大変対応が早くて良い。先日も急にコピー機が動かなくなってしまい困っていたが、すぐ来てくれた。					
☆生の声補足						
☆情報収集時の対処1						
☆情報収集時の対処2						
☆ニーズの重要性1						
☆ニーズの重要性2						
完了確認	完了					
添付資料						
更新者	河田 一平	更新日	2006/10/12			
登録者	河田 一平	登録日	2006/10/12			
連絡先	氏名	処理	コメント			
	多田 健吾	確認	お客様からこういう声が聞けるのはうれしい事です。これからもますますがんばってください。			
業務依頼	依頼先	期限	内容			
	内山田 洋	確認	ありがとうございます。「前は良かったのに…」と言われないよう、これからはがんばります。			
	返信	完了				

変更をクリックすると、お客様生の声の内容を修正する事が出来ます。

戻るをクリックすると、お客様生の声検索一覧に戻る事が出来ます。

削除をクリックすると、該当お客様生の声を削除する事が出来ます。