

# おもてなし接客管理システム ベーシック版 (旧顧客対応履歴) マニュアル ver.1

## - 目次 -

### 1.初期設定

### 2.対応履歴保存

対応履歴画面

検索

画面下部ボタン説明

顧客履歴新規作成

### 3.自動履歴保存

自動履歴保存の設定

定型文設定

### 4.作業管理

### 5.CTIとの連動

設定

電話着信時

## 1.初期設定

照会画面の顧客情報のカスタムボタンに「顧客履歴」、「作業管理」を作成します。



車両情報のカスタムボタンに「車両履歴」を作成します。



## 2.対応履歴保存

照会画面にて顧客を呼び出し、カスタムボタンの「顧客履歴」をクリックすると顧客の対応履歴画面が開きます。

こちらの画面で顧客の対応履歴を確認することができます。

例) お客様来客時

お客様の顧客履歴を開き、○月○日に車検の件で入電があったことがわかり、お客様との会話を顧客履歴に記録していただきましたので、すぐ対応が出来ました。

The screenshot shows the 'Customer History' (顧客履歴) screen. At the top, there are search filters for '作成日' (Creation Date) and '次回予定' (Next Appointment), and a search button. Below the filters, the customer name is '日本 カーネット' and the vehicle name is empty. The main table lists history items with columns for '履歴ID' (History ID), '作成日' (Creation Date), '担当' (Staff), '状態' (Status), and 'タイトル' (Title). The table contains 13 rows of data. Below the table, there are sections for '【タイトル】' (Title) and '【明細】' (Details). The '【明細】' section shows a detailed view of the selected item, including '明細ID', '作業日時' (Work Date/Time), '予定日時' (Appointment Date/Time), '担当者' (Staff), '状態' (Status), and '内容' (Content). The bottom of the screen has a toolbar with function keys: F1 ヘルプ, F2 削除, F3 設定, F10 修正, F11 新規, and F12 閉じる.

履歴ID	作成日	担当	状態	タイトル
7	H29/02/07	川田 友也	完了	3月車検案内ハガキ発送
8	H29/02/07	木村 浩二	完了	お客様よりお電話
9	H29/02/07	木村 浩二	完了	伝票履歴
12	H29/02/07	森田 真	完了	買取契約履歴
13	H29/02/07	森田 真	作業中	車両履歴
14	H29/02/07		完了	契約書が作成されました。
16	H29/02/07		完了	SMSが送信されました。
17	H29/02/07		完了	買取契約書が作成されました。
19	H29/02/07		完了	メンテナンスバックが作成されました。
20	H29/02/07	川田 友也	完了	メンテハガキ
21	H29/02/07	森田 真	完了	車検案内

明細ID	作業日時	予定日時	担当者	状態	内容
1	H29/02/07	H29/02/07		完了	ハガキ発送済み

## 検索

作成日、次回予定、担当、状態、内容で検索を行うことができます。

作成日	年_月_日	~	年_月_日	担当		内容	
次回予定	年_月_日	~	年_月_日	状態		<input type="checkbox"/> 作業待ち/作業中を検索	検索 クリア




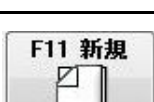

次回予定を表示することで、今後の作業予定を確認することができます。

作成日	年_月_日	~	年_月_日	担当		内容	
次回予定	年_月_日	~	年_月_日	状態		<input type="checkbox"/> 作業待ち/作業中を検索	検索 クリア
顧客名			車名				
対応履歴	▲次回予定を表示しない						
履歴ID	作成日	予定日付	担当	状態	タイトル		
8	H29/02/07	H29/02/09	木村 浩二	作業待ち	お客様よりお電話		
21	H29/02/07	H29/02/10	森田 真	作業中	車検案内		

コンボボックスより選択をすることで、特定の履歴だけを表示することができます。

作成日	年_月_日	~	年_月_日	担当		内容	
次回予定	年_月_日	~	年_月_日	状態		<input type="checkbox"/> 作業待ち/作業中を検索	検索 クリア
顧客名	日本 カーネット		車名				
対応履歴	▼次回予定を表示する		見積履歴				
履歴ID	作成日	担当	顧客履歴			タイトル	
18	H29/02/06	森田 真	顧客履歴	が作成されました。			
			車両履歴				
			伝票履歴				
			入金履歴				
			見積履歴				
			契約履歴				
			SMS履歴				
			メンテナンスバック履歴				
			電話着信履歴				
			買取契約履歴				

## 画面下部ボタン説明

	F2 削除 選択した対象の履歴を削除します。
	F3 設定 区分設定が開きます。自動登録の設定を行うことができます。 ※自動履歴保存参照
	F10 修正 選択した対象の履歴を修正します。
	F11 新規 新規で顧客履歴を作成します。 ※顧客履歴新規作成参照
	F12 閉じる 顧客履歴画面を閉じます。照会画面に戻ります。

## 顧客履歴新規作成

顧客履歴画面→F11新規

顧客履歴作成画面

作成日、タイトル、状態を入力します（※必須項目）。

作成者、次回予定、依頼先担当を入力します。

(+)ボタンで新規の行が作成されますので、作業日時、予定日時、担当者、状態、内容を入力します。

(-)ボタンで選択した行を削除することができます。

入力しましたら画面下部の保存ボタンで保存します。

明細ID	作業日時	予定日時	担当者	状態	内容
1	H29/02/09 18:54	H29/02/10 15:00		完了	車両整備の件でお電話あり、次週末社予定。

下記項目の履歴ボタンより、個別に履歴を登録することができます。

顧客履歴：照会画面カスタムボタン

車両履歴：照会画面カスタムボタン

伝票履歴：伝票基本画面 伝票履歴ボタン

入金履歴：入金画面 入金履歴ボタン

見積履歴：車両販売見積書画面 見積履歴ボタン

契約履歴：車両販売契約書画面 契約履歴ボタン

電話着信履歴：(CTIとの連動必須)

買取契約履歴(オプション)：買取契約書画面 買取履歴ボタン

### 3.自動履歴保存

自動登録設定を行うことで、下記の動作時に自動的に履歴が保存されるようになります。

伝票内容：伝票保存時

入金内容：入金保存時

見積書内容：車両販売見積書保存時

契約書内容：車両販売契約書保存時

SMS内容：SMS送信時

メンテナンスパック内容：メンテナンスパック契約時

買取契約書内容(オプション)：買取契約書保存時

#### 自動履歴保存の設定

顧客履歴画面→F3 設定

設定画面が開きます。

自動登録設定の設定ボタンを押します。

設定

自動登録設定	設定
定型文設定	設定
依頼先表示設定	<input checked="" type="radio"/> 非表示 <input type="radio"/> 表示

閉じる

自動登録設定画面が開きます。自動登録するにチェックをいれます。  
また、自動登録時の状態を選択し、自動登録時のタイトルを各項目に設定し保存します。

自動登録設定

自動登録しない  自動登録する

※状態 完了

伝票内容 伝票が作成されました。

入金内容 入金が作成されました。

見積書内容 見積書が作成されました。

契約書内容 契約書が作成されました。

SMS内容 SMSが送信されました。

メンテナンスバック内容 メンテナンスバックが作成されました。

買取契約書内容 買取契約書が作成されました。

保存 閉じる

上記設定を行い、各項目を保存をすると、自動的に履歴が保存されるようになります。

おもてなし Ver2 Rev0.10

作成日 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 担当 内容

次回予定 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 状態  作業待ち/作業中を検索 検索 クリア

顧客名 日本 カーネット 車名

対応履歴 ▼次回予定を表示する 顧客履歴

履歴ID	作成日	担当	状態	タイトル
7	H29/02/07	川田 友也	完了	3月車検案内ハガキ発送
8	H29/02/07	木村 浩二	完了	お客様よりお電話
9	H29/02/07	木村 浩二	完了	伝票履歴
12	H29/02/07	森田 真	完了	買取契約履歴
13	H29/02/07	森田 真	作業中	車両履歴
14	H29/02/07		完了	契約書が作成されました。
16	H29/02/07		完了	SMSが送信されました。
17	H29/02/07		完了	買取契約書が作成されました。
19	H29/02/07		完了	メンテナンスバックが作成されました。
20	H29/02/07	川田 友也	完了	メンテハガキ
21	H29/02/07	森田 真	完了	車検案内

## 定型文設定

顧客履歴画面→F3 設定

設定画面が開きます。

定型文設定の設定ボタンを押します。

設定

自動登録設定

定型文設定

依頼先表示設定  非表示  表示

定型文の設定画面が開きます。

必要な定型文を設定し、保存してください。

定型文

	定型文
1	お客様から電話がありました。
2	お客様が来店しました。
3	車検案内を送付しました。
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

設定した定型文はタイトルに使用できません。  
定型文ボタンを押すと設定した定型文が表示されます。  
選択すると、タイトルに定型文が入ります。

おもてなし 明細編集

+	-	※作成日	H. 29年03月10	17時 16分	※状態	
		次回予定	_年_月_日	00時 00分	作成者	
		※タイトル	お客様から電話がありました。			

定型文

履歴ID	作業日時	予定日時	担当者	状態	内容
------	------	------	-----	----	----

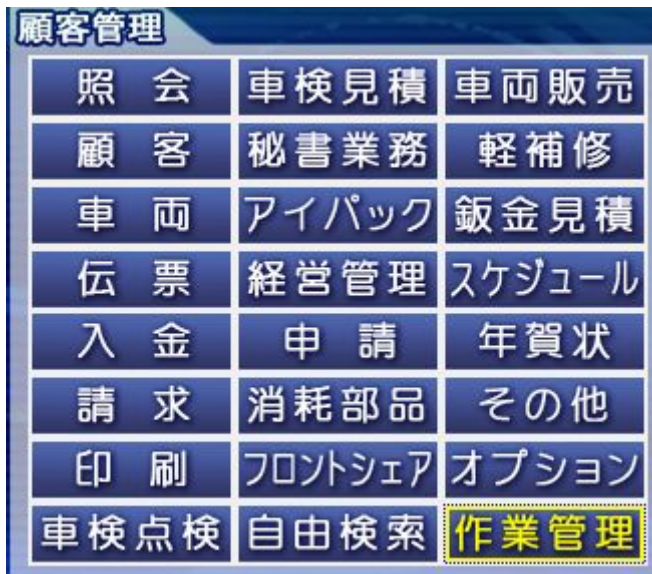


#### 4.作業管理

照会画面→作業管理(顧客カスタムボタン)



ドリームパワーメインメニュー画面→作業管理



作業管理画面では、全体の履歴を確認することができます。



担当を設定、作業待ち/作業中を検索にチェックを入れて検索をすることで、各担当の作業状況を確認することができます。

作成日 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 担当 森田 真 内容

次回予定 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 状態   作業待ち/作業中を検索

顧客名  車名

対応履歴

履歴ID	作成日	担当	状態	顧客名	車名	タイトル
13	H29/02/07	森田 真	作業中	日本 カーネット303C-HR	車両履歴	

次回予定を表示し検索することで、今後の作業予定を確認することができます。

作成日 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 担当  内容

次回予定 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 状態   作業待ち/作業中を検索

顧客名  車名

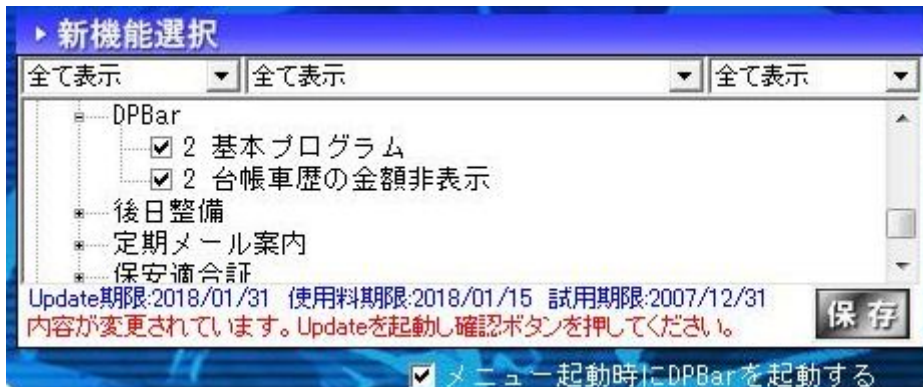
対応履歴

履歴ID	作成日	予定日付	担当	状態	顧客名	タイトル
8	H29/02/07	H29/02/09	木村 浩二	作業待ち	お客様よりお電話	
21	H29/02/07	H29/02/10	森田 真	作業中	車検案内	

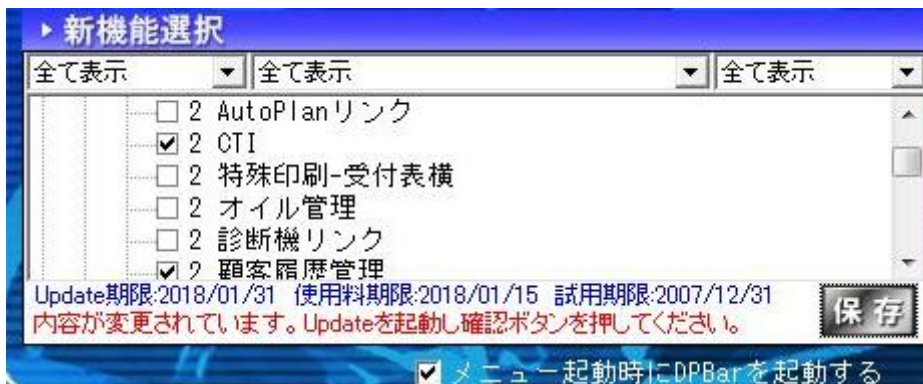
## 5.CTIとの連動(CTIオプションご利用の方のみ)

### 設定

- ・メニュー起動時にDPBarを起動するにチェックを入れます。

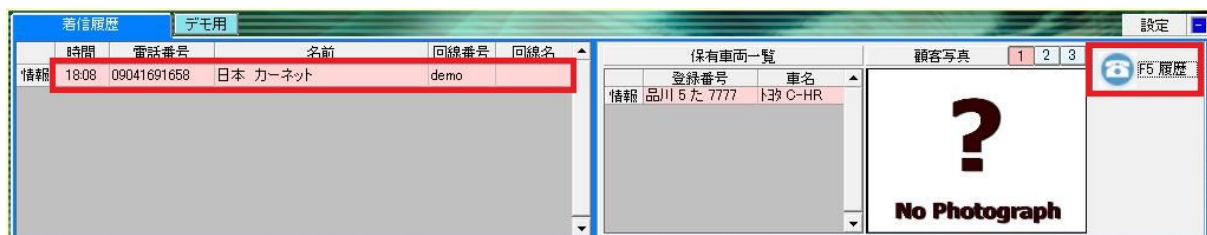


- ・CTIオプション機能を有効にします。



### 電話着信時

お客様の着信時にCTI機能によりお客様が特定されます。



CTI画面のF5履歴ボタンを押し、顧客履歴画面を表示します。  
 入電があったお客様の顧客履歴画面が開きます。

お客様の前回の履歴を確認することで、〇〇の件でのお問い合わせであることがわかります。

おもてなし Ver2 Rev0.10

作成日: 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 担当: 内容: 検索 クリア

次回予定: 年\_月\_日 ~ 年\_月\_日 状態:  作業待ち/作業中を検索

顧客名: 日本 カーネット 車名: 対応履歴: ▼次回予定を表示する 顧客履歴

履歴ID	作成日	担当	状態	タイトル
14	H29/02/07 00:00	森田 真	完了	契約書が作成されました。
16	H29/02/07 00:00	森田 真	完了	SMSが送信されました。
17	H29/02/07 00:00	森田 真	完了	買取契約書が作成されました。
19	H29/02/07 00:00	森田 真	完了	メンテナンスバックが作成されました。
20	H29/02/07 00:00	川田 友也	完了	メンテハガキ
21	H29/02/07 00:00	森田 真	作業中	車検案内
22	H29/02/08 00:00		完了	伝票が作成されました。
25	H29/02/09 00:00	木村 浩二	完了	お客様より入電
32	H29/02/10 00:00	森田 真	完了	案内状送付
41	H29/02/15 00:00	川田 友也	完了	案内を送付しました。
38	H29/02/15 18:08		作業待ち	電話着信あり 09041691658

【タイトル】  
電話着信あり 09041691658

顧客名: 日本 カーネット

【明細】

明細ID	作業日時	予定日時	担当者	状態	内容

F1 ヘルプ F2 削除 F3 設定 F10 修正 F11 新規 F12 閉じる