

POWER EGG3.0 Ver3.5c

ユーザーズマニュアル SFA 編

はじめに

本書では、当システム利用者向けに、コンタクト管理機能に関する操作を説明します。
社員選択やファイルの添付など当システムの共通操作については、ユーザーズマニュアル～基本編～をあわせて参照してください。

また、商談や業務報告等の登録(報告)後に閲覧された内容の確認などの処理については、ユーザーズマニュアル～汎用申請利用編～を参照してください。

なお、コンタクト管理機能を利用するには、ライセンス「CRM」が必要です。




第1章 コンタクト管理

商談、クレーム、業務報告などの報告・参照について説明します。













第2章 コンタクト管理の設定

システム管理者による、コンタクト管理機能利用に関する設定について説明します。

表記について

表記	説明
*	必須項目を指します。
	参考情報を指します。
	項目に対する補足を指します。
 注意	注意事項を指します。

目次

第 1 章 コンタクト管理.....	1
1.1 商談.....	2
1.1.1 商談情報の照会.....	3
1.1.2 商談の登録.....	6
 商談を登録する.....	6
 商談内容を変更する.....	8
 参照作成する.....	9
1.1.3 商談情報の CSV 出力.....	10
1.2 クレーム.....	11
1.2.1 クレーム情報の照会.....	12
1.2.2 クレームの登録.....	15
 クレームを登録する.....	15
 クレーム内容を変更する.....	17
 参照作成する.....	18
1.3 業務報告.....	19
1.3.1 業務報告の登録.....	20
 業務報告を行う.....	20
 商談を選択する.....	22
 クレームを選択する.....	23
 日報を登録する.....	24
 業務報告内容を変更する.....	25
 参照作成する.....	26
1.3.2 業務報告の照会.....	27
1.3.3 業務報告の CSV 出力.....	29
第 2 章 コンタクト管理の設定.....	30
2.1 コンタクト管理環境の設定.....	33
2.2 商品分類の登録.....	35
2.3 商品の登録.....	37
2.4 活動場所の登録.....	39
2.5 商談状況の登録.....	41
2.6 商談ランクの登録.....	43
2.7 クレーム入手手段の登録.....	45
2.8 クレーム対応状況の登録.....	47
2.9 クレーム原因の登録.....	49
2.10 コンタクト管理データの削除.....	51
付録 1 商談情報 CSV レイアウト.....	53
付録 2 業務報告 CSV レイアウト.....	54

第 1 章 コントクト管理

コンタクト管理では、お客様に関する商談、クレーム、業務報告の報告や報告された内容の参照が可能です。Ver2.6 以前で「SFA」ライセンスを保有しており、コンタクト管理機能を利用していた場合のみ利用可能な機能です。

業務報告を行う時は、商談やクレームを業務内容として選択でき、商談やクレームに対する業務の履歴を管理することにより、商談やクレームの進捗状況を管理できます。

また、商談やクレーム、業務報告内容は当システムのワークフロー機能によって、所定の人にフロー(回覧)されます。

コンタクト管理には、主に以下の機能があります。

■主な機能

1. 商談
商談情報の登録・照会が可能です。また、商談情報を CSV に出力可能です。
商談に対する業務報告を行うことにより、商談の進捗を管理できます。
2. クレーム
クレーム情報の登録・照会が可能です。
クレームに対する業務報告を行うことにより、クレームに対する対応の進捗・状況の確認が行えます。
3. 業務報告
商談やクレームに関する業務報告やその他の業務の報告が行えます。
また、業務報告内容を CSV ファイルに出力可能です。

この章では、コンタクト管理に関する操作について説明します。

MEMO	コンタクト管理は会社(自社)ごとに管理され、他社の情報は参照できません。 複数の会社に兼務している場合は、事前に報告・参照する会社に所属を切り替えてください。 所属の切替については、ユーザーズマニュアル 基本編「3.3 所属の切替」を参照してください。
-------------	--

MEMO	コンタクト管理での共通操作としては、お客様選択と商品選択があります。 操作方法については、ユーザーズマニュアル CRM 編「第 2 章 共通操作」を参照してください。
-------------	--

1.1 商談

商談情報の参照および登録を行います。

商談情報の登録では、商談に関する基本情報を登録します。

商談では、以下の情報を管理できます。

- 商談状況(初期接触、受注、失注など)
- 商談ランク(Aランク、Bランクなどの商談のランク・受注確度など)
- 受注見込額
- 受注予定日

これらの情報を、登録した商談に対して業務報告を行うことにより商談の進捗管理が行えます。

また、商談情報を CSV に出力可能です。

本章では、商談に関する以下の操作について説明します。

- 商談情報の照会
- 商談の登録
- 商談情報の CSV 出力

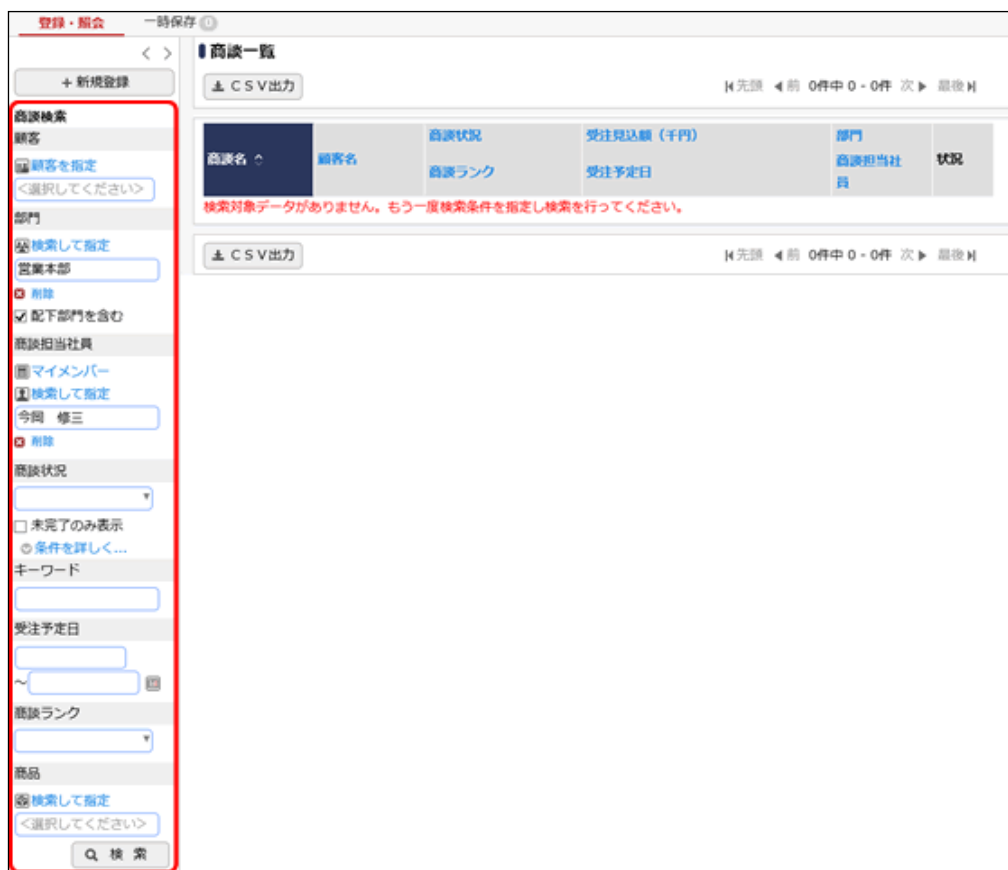
1.1.1 商談情報の照会

商談の情報を照会します。商談の基本情報から、商談に対する業務報告の履歴を参照し、商談の進捗状況を確認できます。

商談の情報を参照する

手順1:[CRM] > 商談 をクリックします。

手順2:商談一覧画面に検索条件を指定します。条件を詳細に設定する場合は、[条件を詳しく...](#) をクリックします。



項目名	説明
顧客	お客様を条件に検索する場合に指定します。
部門	部門を条件に検索する場合に指定します。 配下部門を含める場合は、“配下部門を含む”を選択します。
商談担当社員	商談登録時に指定された商談担当社員を条件に検索する場合に、対象社員を選択します。
商談状況	商談条件に検索する場合に指定します。未完了のみを対象とする場合は、“未完了のみ表示”を選択します。
キーワード	キーワードにて検索する場合に指定します。部分一致検索になります。 なお、添付ファイルは検索できません。
受注予定日	受注予定日を条件に検索する場合に指定します。
商談ランク	商談ランクを条件に検索する場合に指定します。

項目名	説明
商品	<p>商品を条件に検索する場合に指定します。</p> <p>MEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を指定できます。</p>

① 顧客、部門、商談担当社員、受注予定日、商品のいずれかは必ず指定してください。

手順3:条件に該当する商談の一覧が表示されます。内容を参照する商談の件名をクリックします。

商談名	顧客名	商談状況	受注見込額 (千円)	部門	状況
グループウェア更新	なつかし食品株式会社	要件把握	4,000	首都圏第一営業課	回覧中
ワークフロー新規導入	日之出食品株式会社	受注	18,000	首都圏第一営業課	回覧完了
販売管理システムリプレイス	日之出食品株式会社	初期接触	10,000	首都圏第一営業課	回覧中

MEMO 商談状況、商談ランクなどは、商談登録後に業務報告によって更新された最新の情報が表示されます。

手順4:商談の内容が表示されます。商談に対する業務報告が登録されている場合、[業務報告書(8)]ボタンが表示されます。[業務報告書(8)]ボタンをクリックします。

項目	内容
申請日	2010/08/12 (木)
申請者	フレンド商事 第一営業課 大木 明
件名	ワークフロー新規導入 (変更)
申請番号	200800000010
状況	回覧完了

<p>顧客名 日之出食品株式会社 情報システム部 田中 幹夫</p> <p>内容 社内の情報共有を行う為のシステムを検討中。 全社員600人が利用の対象となる。 現在社内ではNotesを利用しているが、運用面で問題がある為Webベースのシステムに移行する。</p> <p>商品 POWER EGG 2.0 民間版</p> <p>当初受注見込額 15,000 千円 当初利益見込額 3,000 千円</p> <p>受注予定日 2010/10/31 (日)</p> <p>商談状況 初期接触</p> <p>商談ランク Cランク</p> <p>商談担当社員 上大木 明</p> <p>商談担当部門 第一営業課</p>

承認状況						
担当者	所属	役職	権限	結果	処理日時	
✓ 上大木 明	フレンド(商事) 第一営業課	係	申請	申請	2010/08/12 (木) 19:14	
✓ 上土井 勲	フレンド(商事) 第一営業課	課長	閲覧	確認	2010/08/16 (月) 10:09	
✓ 上今岡 修三	フレンド(商事) 営業部	部長	閲覧	確認	2010/08/16 (月) 15:10	
✓ 上大木 明	フレンド(商事) 第一営業課	係	戻り	確認	2010/08/17 (火) 09:03	

この情報のURL /FAP/FAPO030.js?fp2=19
 このURLをコピー ブックマークに追加 このURLの公開先を確認
[その他の操作+](#)

申請受付番号50
[申請情報](#) [コメント](#) [申請内容](#) [承認状況](#)

← 戻る 参考作成 ← 前次 ▶

MEMO [業務報告書(8)]ボタンの“()”内には、現在表示している商談に対して登録されている業務報告書の件数が表示されます。ただし、取下げられた業務報告書は含みません。

手順5: 商談に対する業務報告の一覧が表示されます。業務報告の日付順に表示され、商談の推移を確認できます。業務報告の件名をクリックすると業務報告書の内容を参照できます。

登録・商談 一括保存						
商談名: ワークフロー新規導入 顧客名: 日之出食品株式会社 業務報告一覧						
[先頭 ◀ 前 8件中 1 - 8件 次 ▶ 最後]						
日付 ↓	件名	報告者	商談状況 商談ランク	受注見込額 (千円) 利益見込額 (千円)	受注予定日	
2010/10/14 (木)	口頭内示の連絡	上大木 明	受注 Aランク	18,000 4,000	2010/10/20 (水)	
2010/10/06 (水)	最終見積の提示	上大木 明	提案中 Aランク	18,000 4,000	2010/10/20 (水)	
2010/09/27 (月)	役員プレゼンの実施	上大木 明	提案中 Aランク	19,000 4,500	2010/10/31 (日)	
2010/09/15 (水)	役員プレゼンの依頼	上大木 明	提案中 Aランク	19,000 4,500	2010/10/31 (日)	
2010/09/02 (木)	他社比較表の送付 (メール)	上大木 明	提案中 Bランク	15,000 3,000	2010/10/31 (日)	
2010/08/27 (金)	情報システム部門向け提案・プレゼン	上大木 明	提案中 Bランク	15,000 3,000	2010/10/31 (日)	
2010/08/18 (水)	課題・要件ヒアリング	上大木 明	要件把握 Cランク	15,000 3,000	2010/10/31 (日)	
2010/08/12 (木)	セミナーフォロー (初回)	上大木 明	初期接触 Cランク	15,000 3,000	2010/10/31 (日)	
[先頭 ◀ 前 8件中 1 - 8件 次 ▶ 最後]						

MEMO 商談一覧の [業務報告書を確認\(8\)](#) をクリックして、商談に対する業務報告の一覧を表示することもできます。

1.1.2 商談の登録

商談を新規に登録します。商談の登録では、商談の基本情報の登録を行います。
 なお、商談状況、商談ランク、受注見込額、受注予定額については、業務報告にて更新を行います。

商談を登録する

手順1:[CRM] > 商談 をクリックします。

手順2:商談一覧画面の[新規登録]ボタンをクリックします。



商談名 ^	顧客名	商談状況 商談ランク	受注見込額 (千円) 受注予定日	部門 商談担当社員	状況
グループウェア更新	なつかし食品株式会社 <input checked="" type="checkbox"/> 業務報告書を確認 (2)	Cランク	4,000 2017/09/29 (金)	首都圏第一営業課 大木 明	回覧中
ワークフロー新規導入	日之出食品株式会社 <input checked="" type="checkbox"/> 業務報告書を確認 (8)	受注 Aランク	18,000 2010/10/20 (水)	首都圏第一営業課 大木 明	回覧完了
販売管理システム リプレース	日之出食品株式会社 <input checked="" type="checkbox"/> 業務報告書を確認	初期接触 Cランク	10,000 2018/02/28 (水)	首都圏第一営業課 大木 明	回覧中

手順3:商談登録画面に、商談の情報を入力します。



商談登録

確認 一時保存

* は必須項目です。

商談内容

誕生日 * 2017/05/17 (水)

商談名 *

顧客名 *

内容 *

商品

当初受注見込額 千円

当初利益見込額 千円

受注予定日

商談状況

商談ランク

商談担当社員 *

商談担当部門 首都圏第一営業課

添付ファイル [添付ファイルを追加\(計0件\)](#)

報告先
 同報配信先 マイメンバー マイグループ 検索して指定 (計0名)

○ [関連情報\(URL\)を指定...](#)

項目名	説明
発生日 *	発生日を入力します。
商談名 *	商談名を入力します。
顧客名 *	顧客を指定 をクリックし、商談先の顧客を指定します。
内容 *	商談内容を入力します。
商品	<p>検索して指定 をクリックし、対象商品を選択します。</p> <p>MEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を指定できます。</p>
当初受注見込額	受注見込額を入力します。
当初利益見込額	利益見込額を入力します。
受注予定日	受注予定日を入力します。
商談状況	商談状況を選択します。
商談ランク	商談ランクを選択します。
商談担当社員 *	商談担当社員を選択します。
商談担当部門	商談担当社員に選択した社員の部門名が表示されます。
添付ファイル	ファイルを添付する場合は、 添付ファイルを追加 をクリックし、ファイルを添付してください。ファイル添付に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.5 添付ファイル」を参照してください。
同報配信先	商談情報を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を選択します。所定の回覧先の後ろに追加されます。
関連情報 URL	関連情報(URL)を指定... をクリックすると、登録する情報に関連する情報のリンクを指定できます。関連情報 URL に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.6 関連情報 URL」を参照してください。

MEMO システム管理者にて、商談画面に入力項目が追加されていた場合、添付ファイルと同報配信先の間に入力項目が表示されます。

手順4: [確認]ボタンをクリックします。

MEMO [一時保存]ボタンをクリックすると、一時保存できます。
 一時保存した案件は、一覧画面から[一時保存(3)]タブをクリックし、一時保存一覧から内容を編集し登録を行います。一時保存している案件がある場合は、タブに件数が表示されます。

手順5: 入力内容を確認し、問題がなければ [登録]ボタンをクリックします。

📄 商談内容を変更する

商談の登録内容に間違いがあった場合や、商談担当が変更になった場合などに商談内容の変更を行います。

商談内容の変更は、商談を登録した本人、および商談担当者、商談担当部門の上司(審議者)となります。なお、商談を登録した本人が、回覧完了前に変更を行う場合は、取下げを行う必要があります。但し、商談に対する業務報告が登録されている場合(取下げた業務報告を含む)、取下げは行えません。この場合は、取下げを行わずに直接編集を行います。

以降は、登録者が回覧中の商談(業務報告書が未登録の場合)を変更する手順を説明します。それ以外は、手順5から参照してください。

手順1: 商談一覧画面から変更する商談名をクリックします。

手順2: 商談内容表示画面のパスワード欄に承認パスワードを入力します。

手順3: [取下げ]ボタンをクリックします。

手順4: 取下げ確認画面が表示されます。内容を確認し、[取下]ボタンをクリックします。一覧画面に戻ります。

手順5: 再度、商談一覧画面から変更する商談名をクリックします。

手順6: 商談内容変更画面の[編集]ボタンをクリックします。

■ 商談登録者が取下げ後、内容を表示した場合

■その他の場合

グループウェア更新

編集 ← 戻る 参照作成 ◀ 前 ▶

申請情報 コメント 申請内容 承認状況

様式：商談 申請種別：商談

申請日 2017/05/17 (水)

申請者 フレンド商事) 首都圏第一営業課) 大木 明

件名 グループウェア更新

申請番号 201700000006

状況 回覧中

MEMO

登録者の場合、[削除]ボタンをクリックすると、登録した商談の削除が行えます。但し、業務報告が登録されている商談は削除できません。(取下げた業務報告を含む)

手順7: 商談の登録画面が表示されます。以降の操作は、商談の登録と同様です。

MEMO

変更された商談は再度回覧されます。このとき、商談登録者以外が変更した場合、件名に「(変更)」という文字が付加され、新規に回覧されます。

参照作成する

過去の商談を参照し、新規に商談登録を行います。

手順1: 商談一覧画面から、参照する商談の商談名をクリックします。

手順2: 商談内容表示画面の[参照作成]ボタンをクリックします。

手順3: 商談の登録画面が表示されます。以降の操作は、商談の登録と同様です。

MEMO

一覧から商談名をクリックし商談内容画面を参照すると、以下の情報を確認できます。

- コメントの確認
回覧中に入力されたコメントを確認できます。入力されたコメントに対して返信することもできます。なお、コメントを入力できるのは、商談を登録した社員のみとなります。
コメントの入力方法については、ユーザーズマニュアル 汎用申請利用編の「2.3 コメント入力」を参照してください。
- 回覧状況(承認状況)の確認
商談の回覧状況を確認できます。

1.1.3 商談情報の CSV 出力

商談情報を検索し、CSV ファイルに出力できます。

商談情報を CSV ファイルに出力する

MEMO

個人設定にて出力ファイルの文字コードを指定できます。設定についてはユーザーズマニュアル 基本編「3.10 共通設定」を参照してください。

手順1: [CRM] > 商談 をクリックします。

手順2: 商談一覧画面で出力する商談の条件を指定し検索します。商談の検索については、「1.1.1 商談情報の参照」を参照してください。

手順3: 商談一覧の[CSV 出力]ボタンをクリックします。



商談名	顧客名	商談状況	受注見込額 (千円)	部門	状況
グループウェア更新	なつかし食品株式会社	要件把握	4,000	首都圏第一営業課	回覧中
ワークフロー新規導入	日之出食品株式会社	受注	18,000	首都圏第一営業課	回覧完了
販売管理システム リブレース	日之出食品株式会社	初期接触	10,000	首都圏第一営業課	回覧中

手順4: CSV ダウンロード画面が表示されます。[ダウンロード](#) をクリックし、ファイルをダウンロードしてください。



下記のリンクをクリックして、ファイルをダウンロードしてください。

[ダウンロード](#)

CSV ファイルのレイアウトは「付録1 商談情報 CSV レイアウト」を参照してください。

1.2 クレーム

クレーム情報の参照および登録を行います。

クレーム情報の登録では、クレームに関する基本情報を登録します。

クレームでは、以下の情報を管理できます。

- 対応状況(未対応、完了など)
- 原因(未調査、調査中など)

これらの情報を、登録したクレームに対して業務報告を行うことによりクレームの進捗管理が行えます。

本章では、クレームに関する以下の操作について説明します。

- クレーム情報の照会
- クレームの登録

1.2.1 クレーム情報の照会

クレームの情報を照会します。

クレームの基本情報から、クレームに対する業務報告の履歴を参照し、クレームの進捗状況を確認できます。

クレームの情報を参照する

手順1: [CRM] > クレーム をクリックします。

手順2: クレーム一覧画面に検索条件を指定します。条件を詳細に設定する場合は、[条件を詳しく...](#) をクリックします。

項目名	説明
顧客	お客様を条件に検索する場合に指定します。
商品	商品を条件に検索する場合に指定します。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>MEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を指定できます。</p> </div>
部門 (登録者)	クレーム登録者の部門を条件に検索する場合に指定します。 配下部門も含めて検索する場合は、“配下部門を含む”を選択します。

項目名	説明
社員	社員を条件に検索する場合に指定します。また、選択した社員の検索対象を指定します。 “登録社員” : クレームを登録した社員を対象とします。 “同報配信先顧客担当” : クレーム登録時に同報配信先顧客担当に指定された社員を対象とします。 “同報配信先その他” : クレーム登録時に同報配信先その他に指定された社員を対象とします。
表示対象(クレーム状況)	クレーム状況を条件に検索する場合に指定します。未完了のみを対象とする場合は、“未完了のみ表示”を選択します。
キーワード	キーワードにて検索する場合に指定します。部分一致検索になります。 なお、添付ファイルは検索できません。
原因	原因を条件に検索する場合に指定します。

i 顧客、商品、部門(登録者)、社員のいずれかは必ず指定してください。

手順3:条件に該当するクレームの一覧が表示されます。内容を参照するクレームの件名をクリックします。



MEMO 対応状況は、クレーム登録後に業務報告によって更新された最新の情報が表示されます。また、対応期限を過ぎていないが完了していないクレームの場合、対応期限が赤字で表記されます。

手順4:クレームの内容が表示されます。クレームに対する業務報告が登録されている場合、[業務報告書(1)]ボタンが表示されます。[業務報告書(1)]ボタンをクリックします。



申請内容

クレーム内容

発生日時 2017/05/17 (水) 09:45

件名 ネットワーク障害

顧客名 なつかし食品株式会社
情報システム部
三倉 一郎

発信元手段 電話

内容 ネットワークに障害が発生し、プリンタに出力ができないという障害が発生

商品

原因

対応状況 継続

対応期限 2017/05/17 (水)

承認状況

担当者	所属	役職	権限	結果	処理日時
✓ 大木 明	フレンド商事) 首都圏第一営業課	係	申請	申請	2017/05/18 (木) 13:19
✓ 土井 勤	フレンド商事) 首都圏第一営業課	課長	閲覧	確認	2017/05/18 (木) 13:23
✓ 今岡 修三	フレンド商事) 首都圏営業部	部長	閲覧	確認	2017/05/18 (木) 13:35
✓ 大木 明	フレンド商事) 首都圏第一営業課	係	戻り	確認	2017/05/18 (木) 13:35

この情報のURL /FAP/FA0030.jsf?p2=887
 このURLをコピー ブックマークに追加 このURLの公開先を確認
 その他の操作▼

履歴表示 1 2

申請受付番号374
[申請情報](#) [コメント](#) [申請内容](#) [承認状況](#) [履歴表示](#)

← 戻る ◀ 前 次 ▶

MEMO

[業務報告書(1)]ボタンの“()”内には、現在表示しているクレームに対して登録されている業務報告書の件数が表示されます。ただし、取下げられた業務報告書は含みません。

手順5:クレームに対する業務報告の一覧が表示されます。業務報告の日付順に表示され、クレームの対応推移を確認できます。

業務報告の件名をクリックすると業務報告書の内容を参照できます。

登録・照会 一時保存

件名: ネットワーク障害 顧客名: なつかし食品株式会社 業務報告一覧

← 戻る | 先頭 ◀ 前 1件中 1 - 1件 次 ▶ 最後 |

日付	件名	登録者	対応状況
2017/05/17 (水)	調査・SE対応中	大木 明	継続

← 戻る | 先頭 ◀ 前 1件中 1 - 1件 次 ▶ 最後 |

MEMO

クレーム一覧の [業務報告書を確認\(1\)](#) をクリックして、クレームに対する業務報告の一覧を表示することもできます。

1.2.2 クレームの登録

クレームを新規に登録します。クレームの登録では、クレームの基本情報の登録を行います。
 なお、クレームに対する対応状況、原因、発生費用は、業務報告にて更新を行います。

クレームを登録する

手順1: [CRM] > クレーム をクリックします。

手順2: クレーム一覧画面の[新規登録]ボタンをクリックします。



件名	顧客名	発生日時 対応期限	対応状況	登録者 登録者	状況
システムレスポンス低下	株式会社イーストカンパニー	2017/05/18 (木) 13:10	継続	首都圏第一営業課 ↑大木 明	回覧中
ネットワーク障害	なつかし食品株式会社	2017/05/17 (水) 09:45	継続	首都圏第一営業課 ↑大木 明	回覧完了
注文したサプライ品が届かない	日之出食品株式会社	2010/11/03 (水) 00:00	完了	首都圏第一営業課 ↑清水 義家	回覧完了

手順3: クレーム登録画面に、クレームの情報を入力します。



クレーム登録

* は必須項目です。

クレーム内容

発生日時 * 2017/05/18 (木) 13:46

件名 *

顧客名 * 日之出食品株式会社

発信元手段

内容 *

商品
商品を指定すると、商品担当者が同報配信先・その他通知先に追加されます。

原因

対応状況 未対応

対応期限

添付ファイル

報告先

同報配信先 大木 明

顧客担当社員 全てを選択 選択を解除
チェック済み社員に送信されます。

同報配信先 マイメンバー マイグループ 検索して指定 (計0名)

その他通知先

関連情報(URL)を指定...

項目名	説明
発生日時 *	発生日時を入力します。
件名 *	件名を入力します。
顧客名 *	顧客を指定 をクリックし、クレーム元の顧客を指定します。
発信元手段	どのような方法で連絡があったかを選択します。
内容 *	クレーム内容を入力します。
商品	検索して指定 をクリックし、対象商品を選択します。 MEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を指定できます。
原因	クレームの原因を選択します。
対応状況	対応状況を選択します。
対応期限	対応期限を入力します。
添付ファイル	ファイルを添付する場合は、 添付ファイルを追加 をクリックし、ファイルを添付してください。ファイル添付に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.5 添付ファイル」を参照してください。
同報配信先 顧客担当社員	クレーム情報を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を選択します。所定の回覧先の後ろに追加されます。 顧客を選択すると選択した顧客の担当社員の一覧が表示されます。一覧から同報配信する社員を選択してください。
同報配信先 その他通知先	クレーム情報を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を選択します。 所定の回覧先の後ろに追加されます。
関連情報 URL	関連情報 (URL) を指定... をクリックすると、登録する情報に関連する情報のリンクを指定できます。関連情報 URL に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.6 関連情報 URL」を参照してください。

MEMO

システム管理者にて、クレーム画面に入力項目が追加されていた場合、添付ファイルと報告先の間に入力項目が表示されます。

手順4: [確認]ボタンをクリックします。

MEMO

[一時保存]ボタンをクリックすると、一時保存できます。一時保存した案件は、一覧画面から[一時保存(3)]タブをクリックし、一時保存一覧から内容を編集し登録を行います。一時保存している案件がある場合は、タブに件数が表示されます。

手順5: 入力内容を確認し、問題がなければ[登録]ボタンをクリックします。

🔒 クレーム内容を変更する

クレームの登録内容に間違いがあった場合などにクレーム内容の変更を行います。クレーム内容の変更は、クレームを登録した本人、および申請者の部門の直属の上司(審議者)が行えます。なお、クレームを登録した本人が、回覧完了前に変更を行う場合は、取下げを行う必要があります。但し、クレームに対する業務報告が登録されている場合(取下げた業務報告を含む)、取下げは行えません。この場合は、取下げを行わずに直接編集を行います。

以降は、登録者が回覧中のクレーム(業務報告書が未登録の場合)を変更する手順を説明します。それ以外は、手順5から参照してください。

手順1: クレーム一覧画面から変更するクレーム名をクリックします。

手順2: クレーム内容表示画面のパスワード欄に承認パスワードを入力します。

手順3: [取下げ]ボタンをクリックします。

手順4: 取下げ確認画面が表示されます。内容を確認し、[取下]ボタンをクリックします。一覧画面に戻ります。

手順5: 再度、クレーム一覧画面から変更するクレーム名をクリックします。

手順6: クレーム内容変更画面の[編集]ボタンをクリックします。

■クレーム登録者が取下げ後、内容を表示した場合

■その他の場合

システムレスポンス低下

申請情報 コメント 申請内容 承認状況 履歴表示

様式：クレーム 申請種別：クレーム

申請日 2017/05/18 (木)

申請者 フレンド商事) 首都圏第一営業課)  大木 明

件名 システムレスポンス低下

申請番号 201700000010

状況 回覧中

MEMO

登録者の場合、[削除]ボタンをクリックすると、登録したクレームの削除が行えます。但し、業務報告が登録されているクレームは削除できません。(取下げた業務報告を含む)

手順7:クレームの登録画面が表示されます。以降の操作は、クレームの登録と同様です。

MEMO

変更されたクレームは再度回覧されます。このとき、クレーム登録者以外が変更した場合、件名には「(変更)」という文字が付加され、新規に回覧されます。

参照作成する

過去のクレームを参照し、新規にクレーム登録を行います。

手順1:クレーム一覧画面から、参照するクレームのクレーム名をクリックします。

手順2:クレーム内容表示画面の[参照作成]ボタンをクリックします。

手順3:クレームの登録画面が表示されます。以降の操作は、クレームの登録と同様です。

MEMO

一覧からクレーム名をクリックしクレーム内容画面を参照すると、以下の情報を確認できます。

- コメントの確認
回覧中に入力されたコメントを確認できます。入力されたコメントに対して返信することもできます。なお、コメントを入力できるのは、クレームを登録した社員のみとなります。コメントの入力方法については、ユーザーズマニュアル 汎用申請利用編の「2.3 コメント入力」を参照してください。
- 回覧状況(承認状況)の確認
クレームの回覧状況を確認できます。

1.3 業務報告

業務の報告を行います。また、他の社員が登録した業務報告を照会することもできます。業務報告では、報告時に商談やクレームをひもづけて登録することができ、商談やクレームの進捗として登録していくことができます。

その他、グループウェアライセンスを導入時には、スケジュールにひもづけて業務報告を登録でき(日報登録)、スケジュールに対する業務報告を一覧で確認できます。

また、業務報告内容を CSV ファイルに出力できます。

本章では、業務報告に関する以下の操作について説明します。

- 業務報告の登録
- 業務報告の照会
- 業務報告の CSV 出力

1.3.1 業務報告の登録

業務の報告を行います。商談やクレームに対する業務報告を行う場合は、事前に商談、クレームの登録を行ってください。グループウェアライセンスを導入時には、スケジュールにひもづけて業務報告を登録できる“日報登録”を利用できます。

業務報告を行う

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2: 業務報告一覧画面の[新規登録]ボタンをクリックします。

報告者	報告日	時刻	件名	業務種別	顧客名	状況
大木 明	2017/05/18 (木)	10:00~12:00	2017/05/18 日報報告	その他		閲覧中
大木 明	2017/05/17 (水)		調査・SE対応中	クレーム	ネットワーク障害	なつかし食品株式会社 閲覧中
大木 明	2017/05/10 (水)	15:00~17:00	セミナー参加報告	その他		閲覧完了
大木 明	2017/04/20 (木)	13:00~14:00	案件ヒアリング・最新製品概要ご紹介	商談	グループウェア更新	なつかし食品株式会社 閲覧中

手順3: 業務報告登録画面に、業務報告の内容を入力します。

日付 * 2017/05/18 (木)

時刻 [] ~ [] 時間

場所 []

場所詳細 []

業務種別 [その他]

業務内容 業務内容を選択*
選択された業務内容がここに表示されます。

件名 * []

顧客名 [顧客を指定]
<選択してください>

その他担当者 []

商品 [検索して指定]
<選択してください>

報告事項 * []

添付ファイル

報告先

同報配信先 マイメンバー マイグループ 検索して指定 (計0名)

[関連情報\(URL\)を指定...](#)

項目名	説明
日付 *	作業日を入力します。
時刻	時刻および時間を入力します。
場所	作業場所を選択します。
場所詳細	作業場所の詳細を入力します。
業務種別	商談に対する業務なのか、クレームに対する業務なのか、その他の業務なのかを選択します。 "商談"または"クレーム"を選択した場合は、次の業務内容の選択を行います。また、商談またはクレームに関する項目の入力画面が表示されます。
業務内容	業務種別に"商談"または"クレーム"を指定した場合、どの業務に対する作業なのかを指定します。 業務内容を選択* をクリックし、対象を選択します。業務内容の選択は「商談を選択する」「クレームを選択する」の項を参照してください。
	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>MEMO 選択する商談、クレームが登録されていない場合、左ペインの[新規商談登録]ボタン、[新規クレーム登録]ボタンをクリックすると商談・クレームの登録画面が表示されます。登録が完了すると業務報告登録画面に戻ります。</p> </div>
件名 *	件名を入力します。
顧客名	顧客を指定 をクリックし、顧客を選択します。
その他担当者	その他業務報告に関連する担当者を入力します。
商品	検索して指定 をクリックし、対象商品を選択します。
	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>MEMO システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を指定できます。</p> </div>
報告事項 *	報告事項を入力します。
添付ファイル	ファイルを添付する場合は、 添付ファイルを追加 をクリックし、ファイルを添付してください。ファイル添付に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.5 添付ファイル」を参照してください。
同報配信先	業務報告を所定の回覧先以外の社員に同報配信する場合に回覧先の社員を選択します。所定の回覧先の後ろに追加されます。
関連情報 URL	関連情報 (URL)を指定... をクリックすると、登録する情報に関連する情報のリンクを指定できます。関連情報 URL に関する詳細は、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.6 関連情報 URL」を参照してください。

MEMO システム管理者にて、業務報告画面に入力項目が追加されていた場合、添付ファイルと同報先の間に入力項目が表示されます。

手順4:業務種別に"商談"または"クレーム"を選択した場合は、商談またはクレームに関する項目が表示されます。各項目を入力します。

■商談の場合

添付ファイル	添付ファイルを追加(計0件)
<input type="text" value="＜選択してください＞"/>	
商談状況	要件把握 ▼
商談ランク	Cランク ▼
受注見込額	<input type="text" value="4,000"/> 千円
利益見込額	<input type="text" value="800"/> 千円
受注予定日	<input type="text" value="2017/09/29 (金)"/> <input type="button" value="日"/>
報告先	

■クレームの場合

添付ファイル	添付ファイルを追加(計0件)
<input type="text" value="＜選択してください＞"/>	
対応状況	継続 ▼
原因	未調査 ▼
今回発生費用	<input type="text"/> 千円
報告先	

手順5: [確認]ボタンをクリックします。

MEMO

[一時保存]ボタンをクリックすると、一時保存できます。一時保存した案件は、一覧画面から [一時保存] タブをクリックし、一時保存一覧から内容を編集し登録を行います。一時保存している案件がある場合は、タブに件数が表示されます。

手順6: 入力内容を確認し、問題がなければ [登録]ボタンをクリックします。

📖 商談を選択する

業務種別に“商談”を選択した場合、業務内容欄の **業務内容を選択*** をクリックし、対象の商談を選択します。

手順1: 業務内容欄の **業務内容を選択*** をクリックします。

手順2: 商談一覧画面の商談検索欄に条件を指定します。

項目名	説明
顧客名	お客様を条件に検索する場合に指定します。
商談担当社員	商談登録時に指定された商談担当社員を条件に検索する場合に、対象社員を選択します。
商談名	商談名を条件に検索する場合に指定します。
商談状況	商談状況を条件に検索する場合に指定します。未完了の商談のみを対象にする場合は、“未完了のみ表示”を選択します。

手順3: [検索]ボタンをクリックします。

手順4: 一覧から対象の商談を選択します。

手順5: [確定]ボタンをクリックします。

業務報告書登録画面に選択した商談名が表示されます。

クレームを選択する

業務種別に“クレーム”を選択した場合、業務内容欄の **業務内容を選択*** をクリックし、対象のクレームを選択します。

手順1: 業務内容欄の **業務内容を選択*** をクリックします。

手順2: クレーム一覧画面のクレーム検索欄に条件を指定します。

項目名	説明
顧客名	お客様を条件に検索する場合に指定します。
社員	社員を条件に検索する場合に指定します。また、選択した社員の検索対象を指定します。 “登録社員” : クレームを登録した社員を対象とします。 “同報配信先顧客担当” : クレーム登録時に同報配信先顧客担当に指定された社員を対象とします。 “同報配信先その他” : クレーム登録時に同報配信先その他に指定された社員を対象とします。
クレーム名	クレーム名を条件に検索する場合に指定します。
対応状況	対応状況を条件に検索する場合に指定します。未完了のクレームのみを対象にする場合は、“未完了のみ表示”を選択します。

手順3: [検索]ボタンをクリックします。

手順4: 一覧から対象のクレームを選択します。

手順5: [確定]ボタンをクリックします。

業務報告書登録画面に選択したクレーム名が表示されます。

📅 日報を登録する

スケジュールにひもづけた業務報告を行います。当機能を利用するには、SFA ライセンスとグループウェアライセンスが必要です。

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2: 業務報告一覧画面の[日報登録]タブをクリックします。

手順3: スケジュール・業務報告一覧が表示されます。

スケジュールにひもづく業務報告を行う場合は、[業務報告書を登録](#) をクリックします。
 スケジュールにひもづかない業務報告を行う場合は、[新規登録]ボタンをクリックします。



MEMO

- スケジュールにひもづく業務報告の場合、スケジュールの横に該当の業務報告が表示されます。スケジュールにひもづかない業務報告の場合、スケジュール列は空白になります。
- 一つのスケジュールに複数の業務報告を登録することはできません。
- スケジュールの件名をクリックすると、スケジュールの内容が表示されます。
- 他者のスケジュールに業務報告を登録することはできません。
- スケジュールにひもづく業務報告を登録後、スケジュールを“当日以降のスケジュールを変更”または“すべてのスケジュールを変更”を実行すると、ひもづけは解除されます。

手順4:業務報告書登録画面が表示されます。以降の操作は、「業務報告を行う」と同様です。

MEMO

[業務報告書を登録](#) をクリックした場合、スケジュールの日付・時刻・件名が業務報告書登録画面に初期表示されます。

📖 業務報告内容を変更する

業務報告の登録内容に間違いがあった場合に業務報告内容の変更を行います。業務報告内容の変更する場合は、一旦取下げを行う必要があります。なお、回覧完了したものは変更できません。

手順1:業務報告一覧画面から変更する業務報告名をクリックします。

手順2:業務報告内容表示画面のパスワード欄に承認パスワードを入力します。



手順3: [取下げ]ボタンをクリックします。

手順4: 取下げ確認画面が表示されます。内容を確認し、[取下]ボタンをクリックします。一覧画面に戻ります。

手順5: 再度、業務報告一覧画面から変更する業務報告名をクリックします。

手順6: 業務報告内容変更画面の[編集]ボタンをクリックします。

MEMO

[削除]ボタンをクリックすると、登録した業務報告の削除が行えます。

手順7: 業務報告の登録画面が表示されます。以降の操作は、業務報告の登録と同様です。

参照作成する

過去の業務報告を参照し、新規に業務報告登録を行います。

手順1: 業務報告一覧画面から、参照する業務報告の件名をクリックします。

手順2: 業務報告内容表示画面の[参照作成]ボタンをクリックします。

手順3: 業務報告の登録画面が表示されます。以降の操作は、業務報告の登録と同様です。

MEMO

一覧から業務報告名をクリックし業務報告内容画面を参照すると、以下の情報を確認できます。

- コメントの確認
回覧中に入力されたコメントを確認できます。入力されたコメントに対して返信することもできます。
コメントの入力方法については、ユーザーズマニュアル 汎用申請利用編の「2.3 コメント入力」を参照してください。
なお、コメントを入力できるのは、業務報告を登録した社員のみとなります。
- 回覧状況(承認状況)の確認
業務報告の回覧状況を確認できます。

1.3.2 業務報告の照会

自分が登録した業務報告の他、他者が登録した業務報告の内容も参照可能です。
他者の業務報告の一覧を確認したり、お客様に対して行った作業(業務報告)の一覧を表示したりできます。


業務報告を照会する

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2: 業務報告一覧の[照会]タブをクリックします。

手順3: 業務報告書一覧(照会)画面に検索条件を指定します。

項目名	説明
報告日	検索対象となる報告日の期間を指定します。 指定できるのは、最大3ヶ月間の範囲までとなります。
キーワード	キーワードで検索する場合に指定します。部分一致検索になります。 なお、添付ファイルは検索できません。
顧客名	お客様を条件に検索する場合に指定します。
報告者	報告を行った社員を条件に検索する場合に指定します。
商品	商品を条件に検索する場合に指定します。 <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>MEMO</p> <p>システム管理者が商品項目を使用しない設定にしている場合は表示されません。 参考:システム管理者は、コンタクト管理環境の設定で商品項目の使用可否を指定できます。</p> </div>
業務種別	業務種別を条件に検索する場合に指定します。

 報告日、顧客、報告者、商品のいずれかは必ず指定してください。

手順4: [検索]ボタンをクリックします。

手順5: 検索結果の一覧が表示されます。

商談名をクリックした場合は、商談の内容表示画面が表示されます。

クレーム名をクリックした時は、クレームの内容表示画面が表示されます。

業務報告の件名をクリックした時は、業務報告の内容表示画面が表示されます。

The screenshot shows a web application interface for searching business reports. The main area displays a table of search results. On the left, there are search filters for dates and keywords. The table has the following data:

業務種別	報告日	時刻	件名	報告者	状況
商談	グループウェア更新 (木)	2017/04/20 13:00~ 14:00	要件ヒアリング・最新製品概 要ご紹介	首都圏第一営業課 上 大木 明	回覧中
商談	グループウェア更新 (水)	2017/04/05 11:00~ 12:00	担当ご挨拶	首都圏第一営業課 上 大木 明	回覧完了
クレーム	ネットワーク障害 (水)	2017/05/17 (水)	調査・SE対応中	首都圏第一営業課 上 大木 明	回覧中
その他		2017/05/18 (木) 10:00~ 12:00	5/17-5/18/19日日報告	首都圏第一営業課 上 大木 明	回覧中
その他		2017/05/10 (水) 15:00~ 17:00	セミナー参加報告	首都圏第一営業課 上 大木 明	回覧完了
その他		2017/04/05 (水)	新入社員研修ご報告	人事課 上 林 真	回覧中

MEMO

業務報告の登録画面、スケジュール・業務報告(日報登録)の一覧でも、他者の業務報告を検索・照会できます。

1.3.3 業務報告の CSV 出力

業務報告を検索し、CSV ファイルに出力できます。

業務報告を CSV ファイルに出力する

MEMO 個人設定にて出力ファイルの文字コードを指定できます。設定についてはユーザーズマニュアル 基本編「3.10 共通設定」を参照してください。

手順1: [CRM] > 業務報告 をクリックします。

手順2: 業務報告一覧の[照会]タブをクリックします。

手順3: 業務報告書一覧(照会)画面に検索条件を指定し検索します。

手順4: 業務報告一覧(照会)画面の[CSV 出力]ボタンをクリックします。



手順5: CSV ダウンロード画面が表示されます。**ダウンロード** をクリックし、ファイルをダウンロードしてください。



CSV ファイルのレイアウトは「付録2 業務報告 CSV レイアウト」を参照してください。

第2章 コンタクト管理の設定

この章では、システム管理者によるコンタクト管理機能を利用するために必要な設定に関して説明します。コンタクト管理機能を利用するには、ライセンス「CRM」が必要です。旧バージョン(Ver2.6以前)で「SFA」ライセンスを保有しており、コンタクト管理機能を利用していた場合のみ利用可能です。

コンタクト管理では、商談、クレーム、業務報告の報告や報告された内容の参照が可能です。業務報告を行う時は、商談やクレームを業務内容として選択でき、商談やクレームに対する業務の履歴を管理することにより、商談やクレームの進捗状況を管理できます。また、商談やクレーム、業務報告内容は当システムのワークフロー機能によって、所定の人にフロー(回覧)されます。

コンタクト管理には、以下の機能があります。

1. 商談
 - 商談情報の登録・照会が可能です。
 - 商談に対する業務報告を行うことにより、商談の進捗を管理できます。
 - 登録者の他に、商談担当者および商談担当部門の審議者が内容の変更を行えます。
 - 商談情報を CSV に出力可能です。
2. クレーム
 - クレーム情報の登録・照会が可能です。
 - クレームに対する業務報告を行うことにより、クレームへの対応の進捗・状況の確認が行えます。
3. 業務報告
 - 商談やクレームに関する業務報告やその他の業務の報告が行えます。
 - スケジュールにひもづけて業務報告が行えます。(グループウェアライセンス導入時のみ)
 - 業務報告内容を CSV ファイルに出力可能です。

(1)コンタクト管理に関する設定

コンタクト管理機能に関する設定作業には以下の項目があります。必要に応じて実行してください。

■共通設定

2.1 コンタクト管理環境の設定

照会画面の初期設定や商談、クレーム、業務報告の登録画面に対する追加項目のフォーマットの設定などを行います。

2.2 商品分類の登録

商品の分類を登録します。商品を登録する場合、商品を登録する前に登録してください。

2.3 商品の登録

商品を登録します。商品は商品分類に分類して登録を行います。

■業務報告の設定

2.4 活動場所の登録

業務報告時の場所の選択肢を登録します。

管理者マニュアル 6章 決裁ルートの設定

商談が登録された時に回覧するルートを設定します。

■商談の設定

2.5 商談状況の登録

提案中、受注などの商談状況の選択肢を登録します。

2.6 商談ランクの登録

Aランク、Bランクなど商談ランクの選択肢を登録します。

管理者マニュアル 6 章 決裁ルートの設定

商談が登録された時に回覧するルートを設定します。

■クレームの設定

2.7 クレーム入手手段の登録

クレームが連絡された際の手段となるクレーム入手手段の選択肢を登録します。

2.8 クレーム対応状況の登録

調査中、継続などクレームの対応状況の選択肢を登録します。

2.9 クレーム原因の登録

調査中、不良品などクレーム原因の選択肢を登録します。

管理者マニュアル 6 章 決裁ルートの設定

商談が登録された時に回覧するルートを設定します。

■その他

2.10 コンタクト管理データの削除

登録された商談、クレーム、業務報告書を日付を指定して一括削除を行います。

(2) 決裁ルートについて

業務報告、商談、クレーム報告時の回覧ルートを決裁ルートにて設定します。
これらの報告書のルートは所定の申請様式に対して設定を行ってください。

■商談

項目名	名称	備考
申請様式	商談 [様式コード:0015]	
申請種別	商談	申請種別の追加・削除は行えません。

■クレーム

項目名	名称	備考
申請様式	クレーム [様式コード:0018]	
申請種別	クレーム	申請種別の追加・削除は行えません。

■業務報告

項目名	名称	備考
申請様式	業務報告書 [様式コード:0016]	
申請種別	業務報告	申請種別の追加・削除は行えません。 業務報告の業務種別によって申請種別を変えることができます。


2.コンタクト管理の設定

項目名	名称	備考
		コンタクト管理環境の設定で、業務種別に対してどの申請種別を使用するかを設定します。

2.1 コンタクト管理環境の設定

コンタクト管理を利用するための環境設定を行います。
一覧画面の初期表示設定や業務報告書申請時の申請種別区分、追加項目フォーマットの選択などを行います。

コンタクト管理の環境を設定する

手順1:  > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2: 共通設定欄の Step.1「コンタクト管理環境の設定」をクリックします。

手順3: コンタクト管理環境の設定画面に、以下の項目を入力します。

コンタクト管理環境の設定

コンタクト管理環境の設定

設定 戻る

部門名・社員名の 表示する 表示しない
初期表示 商談・クレーム照会画面で、ログイン社員の部門・社員名を初期表示するかしないかを設定します。

業務報告書閲覧時の 業務報告書件名のみ
件名編集 業務内容+業務報告書件名
 顧客名+業務報告書件名
 業務内容+顧客名+業務報告書件名
 顧客名+業務内容+業務報告書件名
業務報告書閲覧時の件名編集を設定します。

業務報告書の照会の 3 ヶ月
初期検索期間* 業務報告書の照会の検索画面起動時の初期検索期間を設定します。

商談業務報告書の 1
申請種別区分 商談業務報告書(業務種別が商談の業務報告書)の申請種別区分を設定します。

クレーム業務報告書の 1
申請種別区分 クレーム業務報告書(業務種別がクレームの業務報告書)の申請種別区分を設定します。

その他業務報告書の 1
申請種別区分 業務報告書(業務種別がその他の業務報告書)の申請種別区分を設定します。

商品項目 使用する 使用しない
コンタクト管理画面に商品項目を使用するか、使用しないかを設定します。*使用しない"を選択した場合、コンタクト管理画面に商品項目は表示されません。

その他入力項目名の設定

商談 その他
商談画面に表示するその他入力項目の項目名を設定します。未入力の場合はその入力項目は表示されません。

クレーム その他
クレーム画面に表示するその他入力項目の項目名を設定します。未入力の場合はその入力項目は表示されません。

業務報告書 その他
業務報告書画面に表示するその他入力項目の項目名を設定します。未入力の場合はその入力項目は表示されません。

設定 戻る

項目名	説明
部門名・社員名の初期表示	商談照会画面、クレーム照会画面で、ログイン社員の部門・社員名を初期表示するかしないかを設定します。

項目名	説明
業務報告書閲覧時の件名編集	業務報告書をワークフローにて閲覧するときの件名の編集方法を設定します。
業務報告書の照会の初期検索期間*	業務報告書の一覧の検索画面起動時の初期検索期間を設定します。照会タブの一覧画面で可能な検索期間は最大3ヶ月までとなります。初期検索期間は3ヶ月以内となるよう設定してください。
商談業務報告書の申請種別区分	商談に対する業務報告書を登録した時の、ワークフローの申請種別を設定します。
クレーム業務報告書の申請種別区分	クレームに対する業務報告書を登録した時の、ワークフローの申請種別を設定します。
その他業務報告書の申請種別区分	商談・クレーム以外の業務報告書を登録した時の、ワークフローの申請種別を設定します。
商品項目	コンタクト管理画面に商品項目を使用するかしないかを指定します。商品の選択を行わない場合は、”使用しない”にすることにより、画面上の商品欄を非表示にできます。
その他入力項目名の設定	Ver3.0c より前のバージョンで、商談、クレーム、業務報告書に対して入力項目を追加していた場合は、それらの入力項目はバージョンアップ時に各々1つの移行用項目へまとめられます。その移行用項目を商談、クレーム、業務報告書の各登録画面に表示する際の項目名を設定します。なお、この項目名を未入力状態で設定した場合、各登録画面で移行用項目は表示されず、値の登録や編集も行えません。


手順4:[設定]ボタンをクリックします。

2.2 商品分類の登録

商品の分類を登録します。商品を選択する際、絞り込むための条件として使用します。商品分類は会社単位で設定します。


商品を登録する前に事前に登録してください。

商品分類を登録する

手順1:  > **コンタクト管理の設定** をクリックします。

手順2: 共通設定欄の Step.2「**商品分類の登録**」をクリックします。

手順3: 商品分類の登録画面にて、設定対象の会社を選択します。

 選択した会社に対する商品分類を登録します。必ず最初に選択してください。

手順4: 登録する商品分類の内容を入力します。

区分番号	名称	使用区分
<input type="radio"/> 010	パッケージ	表示する
<input type="radio"/> 020	オプション製品	表示する
<input type="radio"/> 030	キャンペーン品	表示する

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。

項目名	説明
名称*	商品分類の名称を入力します。
使用区分	過去に利用した商品分類を使用しなくなる場合は、「表示しない」を選択してください。

手順5:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。


MEMO

- 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。
- 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、[選択した行を削除](#)をクリックします。利用済みの商品分類を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を「表示しない」に変更してください。
- [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
- 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.3 商品の登録

商品の登録を行います。事前に、商品分類が登録されている必要があります。
 なお、商品担当者に登録された社員は、“クレームの登録”画面にて、クレーム通知先として表示されます。

商品を登録する


手順1:  > **コンタクト管理の設定** をクリックします。

手順2: 共通設定欄の Step.3「**商品の登録**」をクリックします。

手順3: 商品一覧画面の商品検索欄に商品を登録する会社、商品分類を指定します。



商品コード	商品名	担当社員名	使用区分
PE2001	POWER EGG 2.0 民需版	大石 学	表示する
PE2002	POWER EGG 2.0 自治体版	大石 学	表示する

 新規登録時は選択した会社に対して作成します。会社は必ず最初に選択してください。

手順4: [検索]ボタンをクリックします。選択した会社、商品分類に登録されている商品の一覧が表示されま
 す。

手順5: 商品一覧画面の[新規作成]ボタンをクリックします。

手順6: 商品の登録画面に、以下の内容を入力します。



商品の登録

* は必須項目です。

会社 フレンド商事

商品分類 パッケージ

商品コード *

商品コードを入力してください。登録後は変更できません。

商品名 *

商品名を入力してください。

担当社員名

<選択してください>

商品の担当社員を選択してください。

使用区分 表示する 表示しない

項目名	説明
商品分類	商品分類を選択します。
商品コード *	商品コードを入力します。登録後は変更できません。
商品名 *	商品の名称を入力します。
担当社員名	商品の担当社員を選択します。 選択した社員は、“クレームの登録”画面にて、クレーム通知先として表示されます。
使用区分	登録した商品を使用しない場合は、“表示しない”を選択します。

手順7:[登録]ボタンをクリックします。一覧画面に戻り、一覧の一番下に追加されます。

MEMO	<ul style="list-style-type: none"> • 変更する場合は、一覧から商品名をクリックします。登録画面にて内容を変更し、[変更]ボタンをクリックします。 • 削除する場合は、一覧から商品名をクリックし登録画面の[削除]ボタンをクリックします。 • 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。
-------------	--

2.4 活動場所の登録

業務報告登録で選択する活動場所を登録します。

■業務報告登録画面

📁 活動場所を登録する

手順1: > **コンタクト管理の設定** をクリックします。

手順2: 業務報告書の設定欄の Step.1「**活動場所の登録**」をクリックします。

手順3: 活動場所の登録画面に、以下の項目を入力します。

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称 *	活動場所の名称を入力します。
使用区分	過去に利用した活動場所を使用しなくなる場合は、“表示しない”を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO

- 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。なお、“その他(区分番号:9999)”は、変更、削除は行えません。
- 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、[選択した行を削除](#) をクリックします。
- [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中的情報はすべて消去されます。
- 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.5 商談状況の登録

商談状況を登録します。商談状況とは、商談のステータス(初期接触、提案中、受注、失注等)を識別する区分を指します。

商談状況は「業務報告書」画面にて使用し、入力時に最新の商談状況を指定することにより、商談状況の管理が可能になります。

■業務報告登録画面

商談状況: 初期接触 ← 商談状況
 要件把握
 提案中
 受注
 一部受注
 失注
 その他

📖 商談状況を登録する

手順1: > **CONTACT管理の設定** をクリックします。

手順2: 商談の設定欄の Step.1「**商談状況の登録**」をクリックします。

手順3: 商談状況の登録画面に、以下の項目を入力します。

商談状況の登録

商談状況の登録

← 戻る

* は必須項目です。

区分番号 *

重複しない区分番号を入力してください。登録後は変更できません。

名称 *

選択肢として表示される名称を入力してください。

未完了区分

未完了の状況の場合は「1」を入力してください。

使用区分 表示する 表示しない

+ 追加 変更 クリア

区分番号	名称	未完了区分	使用区分
<input type="radio"/> 0010	初期接触	1	表示する
<input type="radio"/> 0020	要件把握	1	表示する
<input type="radio"/> 0030	提案中	1	表示する
<input type="radio"/> 0040	受注		表示する
<input type="radio"/> 0050	一部受注		表示する
<input type="radio"/> 0060	失注		表示する
<input type="radio"/> 9999	その他	1	表示する

選択した行を削除

← 戻る

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称 *	商談状況の名称を入力します。
未完了区分	商談検索時の条件に”未完了”を指定した時に対象とする場合、”1”を入力します。
使用区分	過去に利用した商談状況を使用しなくなる場合は、”表示しない”を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO

- 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。
- 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、**選択した行を削除**をクリックします。なお、”その他(区分番号:9999)”は、削除できません。
利用済みの商談状況を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を”表示しない”に変更してください。
- [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
- 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.6 商談ランクの登録

商談ランクを登録します。商談ランクとは商談の確定度合いを指します。例えば、商談の確定度合いを A ランク、B ランク、C ランク・・・等々で設定しておき、商談データをランクごとに集計することによって受注見込金額の算出が可能になります。

商談ランクは、商談および商談に対する業務報告を入力時に指定可能です。

■業務報告登録画面

📌 商談ランクを登録する

手順1: > コンタクト管理の設定 をクリックします。

手順2: 共通設定欄の Step.2「商談ランクの登録」をクリックします。

手順3: 商談ランクの登録画面にて、設定対象の会社を選択します。

📌 選択した会社に対する商談ランクを登録します。必ず最初に選択してください。

手順4: 登録する商談ランクの内容を入力します。

商談ランクの登録

商談ランクの登録

← 戻る

* は必須項目です。

会社 * フレンド商事 ▼
会社を選択してください。

区分番号 *
重複しない区分番号を入力してください。登録後は変更できません。

名称 *
選択肢として表示される名称を入力してください。

使用区分 表示する 表示しない

+ 追加 変更 クリア

区分番号	名称	使用区分
<input type="radio"/> 010	Aランク	表示する
<input type="radio"/> 020	Bランク	表示する
<input type="radio"/> 030	Cランク	表示する
<input type="radio"/> 040	Dランク	表示する
<input type="radio"/> 990	話題	表示する

選択した行を削除

← 戻る

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称 *	商談ランクの名称を入力します。
使用区分	過去に利用した商談ランクを使用しなくなる場合は、「表示しない」を選択してください。

手順5:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO

- 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。
- 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、**選択した行を削除**をクリックします。利用済みの商談ランクを削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を”表示しない”に変更してください。
- [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
- 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.7 クレーム入手手段の登録

クレーム入手手段を登録します。クレーム入手手段とは、どのような方法でクレームの情報を入手したかを識別する区分です。クレーム入手手段は、クレーム登録時に使用します。

クレーム登録

* は必須項目です。

クレーム内容

発生日時 * 2017/05/17 (水) 15:00

件名 *

顧客名 * <選択してください>

発信元手段 ← クレーム入手手段

内容 *

商品

1 クレーム入手手段を登録する

手順1: > **コンタクト管理の設定** をクリックします。

手順2: クレームの設定欄の Step.1「**クレーム入手手段の登録**」をクリックします。

手順3: クレーム入手手段の登録画面に、以下の項目を入力します。

クレーム入手手段の登録

クレーム入手手段の登録

← 戻る

* は必須項目です。

区分番号 *

重複しない区分番号を入力してください。登録後は変更できません。

名称 *

選択肢として表示される名称を入力してください。

使用区分 表示する 表示しない

+ 追加 変更 クリア

区分番号	名称	使用区分
<input type="radio"/> 0010	電話	表示する
<input type="radio"/> 0020	F A X	表示する
<input type="radio"/> 0030	メール	表示する
<input type="radio"/> 0040	訪問時	表示する
<input type="radio"/> 0050	来社	表示する
<input type="radio"/> 0060	手紙	表示する
9999	その他	表示する

選択した行を削除

← 戻る

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称 *	クレーム入手手段の名称を入力します。
使用区分	過去に利用したクレーム入手手段を使用しなくなる場合は、“表示しない”を選択してください。

手順4: [追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO

- 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。なお、“その他(区分番号:9999)”は、変更・削除できません。
- 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、**選択した行を削除** をクリックします。なお、“その他(区分番号:9999)”は、変更・削除できません。
利用済みのクレーム入手手段を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を“表示しない”に変更してください。
- [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
- 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.8 クレーム対応状況の登録

クレーム対応状況を登録します。クレーム対応状況とは、クレームのステータス(継続、完了等)を識別する区分です。

クレーム対応状況は、業務報告書にて使用し、入力時に最新のクレーム対応状況を指定することにより、クレーム対応状況の管理が可能になります。

■業務報告登録画面

📖 クレーム対応状況を登録する

手順1: > **コンタクト管理の設定** をクリックします。

手順2: クレームの設定欄の Step.2「**クレーム対応状況の登録**」をクリックします。

手順3: クレーム対応状況の登録画面に、以下の項目を入力します。

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。
名称 *	クレーム対応状況の名称を入力します。

項目名	説明
未完了区分	クレーム検索時の条件に”未完了”を指定した時に対象とする場合、”1”を入力します。
使用区分	過去に利用したクレーム対応状況を使用しなくなる場合は、”表示しない”を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。

MEMO	<ul style="list-style-type: none"> • 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。 • 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、選択した行を削除 をクリックします。なお、”その他(区分番号:9999)”は、削除できません。 利用済みのクレーム対応状況を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を”表示しない”に変更してください。 • [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。 • 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。
-------------	---

2.9 クレーム原因の登録

クレーム原因を登録します。クレーム原因とは、クレームの原因(不良品、作業ミス、等)を識別する区分です。クレーム原因は、業務報告書にて入力します。入力された「クレーム原因」データを集計することにより、クレームの原因分析が可能になります。

■業務報告登録画面

📖 クレーム原因を登録する

手順1: > **コンタクト管理の設定** をクリックします。

手順2: クレームの設定欄の Step.3「**クレーム原因の登録**」をクリックします。

手順3: クレーム原因の登録画面に、以下の項目を入力します。

区分番号	名称	使用区分
<input type="radio"/> 0010	未調査	表示する
<input type="radio"/> 0020	調査中	表示する
<input type="radio"/> 0030	不良品	表示する
<input type="radio"/> 0040	老朽化	表示する
<input type="radio"/> 0050	取扱いミス	表示する
<input type="radio"/> 0060	作業ミス	表示する
<input type="radio"/> 0070	誤解	表示する
<input type="radio"/> 9999	その他	表示する

項目名	説明
区分番号 *	管理番号を登録します。登録後は変更できません。

項目名	説明
名称*	クレーム原因の名称を入力します。
使用区分	過去に利用したクレーム原因を使用しなくなる場合は、「表示しない」を選択してください。

手順4:[追加]ボタンをクリックします。一覧の一番下に追加されます。


MEMO

- 変更する場合は、一覧から対象項目のラジオボタンをクリックします。クリックすると、入力域に内容が表示されます。内容を変更後、[変更]ボタンをクリックします。なお、「その他(区分番号:9999)」は、変更・削除できません。
- 削除する場合は、一覧から対象項目を選択し、**選択した行を削除**をクリックします。なお、「その他(区分番号:9999)」は、変更・削除できません。
利用済みのクレーム原因を削除すると登録データに影響します。利用済みの場合は、削除せずに使用区分を「表示しない」に変更してください。
- [クリア]ボタンをクリックすると、新規入力状態に戻ります。編集中の情報はすべて消去されます。
- 一覧にて表示順の変更が可能です。表示順の変更については、ユーザーズマニュアル 基本編の「2.4.7 表示順の変更」の項を参照してください。

2.10 コンタクト管理データの削除

コンタクト管理データの一括削除を行います。一度削除すると元に戻せませんのでご注意ください。

コンタクト管理データを削除する

手順1:  > データ削除 をクリックします。

手順2: 左ペインの **コンタクト管理** をクリックします。

手順3: コンタクト管理データの削除画面に、削除条件を指定します。

手順4: [実行]ボタンをクリックします。



項目名	説明
会社 *	削除対象の会社を選択します。
登録日 *	発生日または報告日が指定した日付以前のデータが削除されます。
削除対象 *	削除対象を選択します。選択した対象および関連する業務報告書のデータが削除されます。

手順5: 確認メッセージが表示されます。内容を確認し、[OK]ボタンをクリックします。

手順6: [実行履歴の確認]タブをクリックします。実行結果を確認してください。

バッチ実行履歴の確認画面の操作方法については、管理者マニュアル「3.9.2 バッチ実行履歴の確認」を参照してください。

データ削除 実行履歴の確認

バッチ実行履歴

表示条件

表示期間(開始日時)

2017/05/17 (水)

~ 2017/05/17 (水)

実行社員

マイメンバー

検索して指定

大石 学

削除

状態

すべて

実行開始

正常終了

警告終了

異常終了

検索

開始日時	処理名	状態	終了日時	実行社員
2017/05/17 (水) 15:23	コンタクト管理データの削除	正常終了	2017/05/17 (水) 15:23	大石 学

手順7: 一覧の状態列のリンクをクリックすると、実行結果表示画面が表示され、実行時に指定した条件や実行結果の件数、異常終了時の理由が表示されます。

バッチ実行履歴 実行結果表示

戻る

開始日時	処理名	終了日時	実行社員
2017/05/17 (水) 15:23	コンタクト管理データの削除	2017/05/17 (水) 15:23	大石 学

条件	値
会社	フレンド商事
登録日	2009/05/31 (日)
削除対象(商談)	削除しない
削除対象(クレーム)	削除する
削除対象(業務報告書)	削除しない

実行結果

正常終了しました。処理件数=1

戻る

■条件

条件	説明
会社	削除条件の会社に指定した会社が表示されます。
登録日	削除条件の登録日に指定した日付が表示されます。
削除対象(商談)	削除対象の商談を選択した場合、“削除する”と表示されます。
削除対象(クレーム)	削除対象のクレームを選択した場合、“削除する”と表示されます。
削除対象(業務報告書)	削除対象の業務報告書を選択した場合に、“削除する”と表示されます。

付録 1 商談情報 CSV レイアウト

商談一覧画面から出力した CSV ファイルのレイアウトについて記載します。
商談情報の出力は「1.1.3 商談情報 CSV 出力」を参照してください。

No	項目名	説明
1	商談名	商談名が出力されます。
2	商談発生日	商談発生日が YYYYMMDD 形式で出力されます。
3	顧客名	顧客の企業名が出力されます。
4	顧客部署名	顧客の部署名が出力されます。
5	顧客担当名	顧客の担当者名が出力されます。
6	商品分類	商品分類が出力されます。
7	商品分類名	商品分類名が出力されます。
8	商品番号	商品番号が出力されます。
9	商品名	商品名が出力されます。
10	商談状況区分	最新の商談状況の区分番号を出力されます。 ※1
11	商談状況名	最新の商談状況の名称が出力されます。 ※1
12	当初受注見込額	当初受注見込額が出力されます。
13	当初利益見込額	当初利益見込額が出力されます。
14	当初受注予定日	当初受注予定日が出力されます。
15	最新受注見込額	最新受注見込額が出力されます。 ※1
16	最新利益見込額	最新利益見込額が出力されます。 ※1
17	最新受注予定日	最新受注予定日が出力されます。 ※1
18	商談担当部門名	商談担当部門の名称が出力されます。
19	商談担当社員	商談の担当社員名が出力されます。
20	商談ランク区分	最新の商談ランクの区分番号が出力されます。 ※1
21	商談ランク名	最新の商談ランクの名称が出力されます。 ※1
22	状況	商談の回覧状況が出力されます。

※1: 最新とは、商談に対する業務報告の最新情報から出力されます。

付録 2 業務報告 CSV レイアウト

業務報告一覧(照会)画面から出力した CSV ファイルのレイアウトについて記載します。
業務報告の出力は「1.3.3 業務報告 CSV 出力」を参照してください。

No	項目名	説明
1	業務種別	業務種別(商談/クレーム/その他)が出力されます。
2	業務内容	業務種別が“商談”または“クレーム”の場合に、商談名またはクレーム名が出力されます。
3	日付	報告日が出力されます。
4	開始時刻	開始時刻が出力されます。
5	終了時刻	終了時刻が出力されます。
6	時間	時間が出力されます。
7	場所	場所が出力されます。
8	場所詳細	場所詳細が出力されます。
9	件名	業務報告の件名が出力されます。
10	報告事項	報告事項が出力されます。改行は空白文字に変換されます。
11	顧客名	顧客の企業名が出力されます。
12	顧客部署名	顧客の部署名が出力されます。
13	顧客担当名	顧客の担当者の氏名が出力されます。
14	その他担当者名	その他担当者名が出力されます。
15	商品分類	商品分類番号を出力されます。
16	商品分類名	商品分類名が出力されます。
17	商品番号	商品番号が出力されます。
18	商品名	商品名が出力されます。
19	業務報告者部門名	業務報告を行った社員の部門名が出力されます。
20	業務報告社員	業務報告を行った社員名が出力されます。
21	状況	業務報告の承認状況(確認状況)が出力されます。
22	商談状況	商談状況が出力されます。業務種別が“商談”の場合に出力されます。
23	商談ランク	商談ランクが出力されます。業務種別が“商談”の場合に出力されます。
24	商談受注見込額	商談受注見込額が出力されます。業務種別が“商談”の場合に出力されます。
25	商談利益見込額	商談利益見込額が出力されます。業務種別が“商談”の場合に出力されます。
26	商談受注予定日	商談受注予定日が出力されます。業務種別が“商談”の場合に出力されます。
27	クレーム対応状況	クレームの対応状況が出力されます。業務種別が“クレーム”の場合に出力されます。
28	クレーム原因	クレームの原因が出力されます。業務種別が“クレーム”の場合に出力されます。
29	クレーム発生費用	クレーム発生費用が出力されます。業務種別が“クレーム”の場合に出力されます。



〒101-0051

東京都千代田区神田神保町 2-36-1 住友不動産千代田ファーストウイング

TEL:03-3514-6060 FAX : 03-3514-6069

URL : <https://www.d-circle.com/company/>