

# Ecrea 操作マニュアル

## カスタマーボイス

株式会社エクレアラボ

## 目次

カスタマーボイスーカスタマーボイスタブ .....	1
[新規登録] .....	1
[検索] .....	5
カスタマーボイスーカスタマーボイスリストタブ .....	7
[新規登録] .....	7
[検索] .....	9

## カスタマーボイスーカスタマーボイスタブ

カスタマーボイスでは、お客様からいただいた要望やクレーム、賞賛などを登録する事が出来ます。  
カスタマーボイスのカスタマーボイスタブでは、新規登録や更新、確認することが出来ます。

### [新規登録]

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system home page. The left sidebar contains a menu with items: ホーム, 顧客情報, 顧客社員情報, ToDo, 活動情報, 日報一覧, カレンダー, and **カスタマーボイス** (highlighted with a red box). The main content area includes a calendar for January 2016, a message list with columns for 通知種類, 送信日, 送信者, and 内容, and a To-Do list with columns for ToDo名, 分類, 優先度, and 期限日. The bottom status bar shows 'インフォサーチ 0件非表示' and buttons for '最新取得', '並び替え', '+追加', and '解除'.

カスタマーボイスー一覧が表示されます。

The screenshot shows the Ecrea system 'カスタマーボイスー一覧' (Customer Voice List) page. The left sidebar is the same as in the previous screenshot, with 'カスタマーボイス' highlighted. The main content area has a header with '+新規' and '検索' buttons. Below is a search filter section with fields for 登録日時 (YYYY/MM/DD HH:MM), 顧客, and 種別. There are also checkboxes for [未設定], 製品問合せ, クレーム・お叱り, 賞賛・お礼, and その他. A '条件クリア' button is present. Below the filters is a table with columns for 登録日時, 顧客, and 種別. The table is currently empty, and a message '検索を実行してください。' (Please execute the search.) is displayed. The bottom right of the table area shows '0件' and a 'CSV入力' button.

+新規 をクリックすると、カスタマーボイス登録が表示されます。

(表示される項目や並び順などはシステム管理の設定により変わります。)

カスタマーボイス - 登録		登録	キャンセル
登録日時 *	2016/01/21  15:36	種別	(選択) ▼
顧客	+	顧客社員	+
完了	<input type="checkbox"/>	完了日	
自社担当者			
自社担当者(サブ)			
内容	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>		
添付ファイル	ファイル選択 選択されていません		
備考	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>		
通知先	選択  通知先ボタン		
作成日		作成者	
更新日		更新者	

各項目の説明は以下の通りです。

**登録日時 (必須)**

登録するカスタマーボイスの日付を選択します。

日付横の をクリックすると、カレンダーが表示されます。

2016年 1月

月 火 水 木 金 土 日

				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

今日 閉じる











カレンダーの日付をクリックすると、日付が設定されます。

カレンダー横の枠をクリックすると、時間設定画面が表示されます。


	時					分			
AM	00	01	02	03	04	05	00	05	10
	06	07	08	09	10	11	15	20	25
PM	12	13	14	15	16	17	30	35	40
	18	19	20	21	22	23	45	50	55


現時刻 クリア 閉じる

時間を選択し、**閉じる** をクリックすると時間が設定されます。

種別	システム管理－カスタマーボイス設定－種別にて設定した値が選択しとして表示されます。
顧客	<p>カスタマーボイスに紐づく顧客を設定します。</p> <p>をクリックすると、顧客選択が表示されます。</p> <p>をクリックすると、新たに顧客を登録することが出来ます。</p>
顧客社員	<p>カスタマーボイスに紐づくメインの顧客社員を設定します。</p> <p>をクリックすると、顧客社員選択が表示されます。</p> <p>をクリックすると、新たに顧客社員を登録することが出来ます。</p>
完了	登録したカスタマーボイスの対応が完了した場合、チェックを入れます。
完了日	完了にチェックを入れると、その時の日時が自動的に入力されます。
自社担当者	<p>カスタマーボイスの自社担当者を1名選択します。</p> <p>をクリックすると、自社担当者を選択する事が出来ます。</p> <p>をクリックすると、自社担当者に自分が設定されます。</p>
自社担当者(サブ)	<p>カスタマーボイスの自社担当者(サブ)を選択します。</p> <p>自社担当者の補助的な役割をする社員を選択するため、複数人選択する事が出来ます。</p>
内容	<p>登録するカスタマーボイスの内容を入力します。</p> <p>クレームや要望などの内容をわかりやすく入力することで、顧客の履歴として残すことが出来ます。</p>
添付ファイル	<p>カスタマーボイスに紐づくファイルを添付します。</p> <p>をクリックしてファイルを選択し、をクリックしてファイルをアップロードします。</p>
備考	カスタマーボイスに関する備考(メモ)を入力します。
通知先	<p>カスタマーボイスを報告する通知先を選択します。</p> <p>を選択をクリックすると、社員選択が表示されます。</p> <p>をクリックすると、パターン登録した通知先を選択することが出来ます。</p> <p>パターンを新規登録する事も出来ます。</p>

作成日	顧客を作成した日が自動で入力されます。
作成者	顧客を作成した社員名が自動で入力されます。
更新日	顧客を最終的に更新した日が自動で入力されます。
更新者	顧客を最終的に更新した社員名が自動で入力されます。

選択した自社担当者を削除する場合は  をクリックします。

各項目を入力し、最後に  登録 をクリックします。


## [検索]

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea dashboard interface. On the left sidebar, the 'カスタマーボイス' (Customer Voice) menu item is highlighted with a red box. The main content area displays a calendar for January 2016, a message list, and a ToDo list. The 'カスタマーボイス' menu is located at the bottom of the sidebar.

カスタマーボイス一覧が表示されます。

The screenshot shows the 'カスタマーボイス一覧' (Customer Voice List) page. The 'カスタマーボイス' menu item is highlighted in red. The page displays search filters for '登録日時' (Registration Date), '顧客' (Customer), and '種別' (Type). The search results table is currently empty, showing a message '検索を実行してください。' (Please execute the search).


条件右横の  をクリックすると、条件選択が表示されます。

条件として追加したいものにチェックを入れ  をクリックすると、条件が追加されます。

The screenshot shows the '条件選択' (Condition Selection) dialog box. It contains a list of search criteria with checkboxes. The '設定' (Settings) button is highlighted with a red box. The criteria include:

- カスタマーボイスID
- 顧客
- 自社担当者
- 通知先
- 更新者
- カスタマーボイスリスト
- 顧客社員
- 内容
- 作成日
- 登録日時
- 完了
- 添付ファイル
- 作成者
- 種別
- 完了日
- 備考
- 更新日

Buttons: **設定** (highlighted), クリア, キャンセル


追加された条件に値を設定して  をクリックします。





顧客ボイス一覧画面のスクリーンショット。検索条件設定欄、一覧表示ボタン、および検索結果のテーブルが示されています。


登録日時	顧客	種別
2016/01/18 16:30	株式会社ITテクノ ジー	製品問合せ

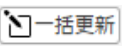
一覧に検索結果が表示されます。

一覧横の  をクリックすると、一覧に表示する項目を選択する事が出来ます。


 または登録日時をクリックすると、詳細画面が表示されます。

 をクリックすると、詳細画面が別タブで表示されます。

 をクリックすると、顧客ボイス更新が表示されます。

 をクリックすると、一覧に表示されている顧客ボイスをまとめて更新する事が出来ます。

 をクリックすると、検索結果を CSV 出力する事が出来ます。

 をクリックすると、顧客ボイス CSV 入力が表示されます。



## カスタマーボイスーカスタマーボイスリストタブ

カスタマーボイスのカスタマーボイスリストタブでは、登録されているカスタマーボイスを使ってリストの新規登録や更新をすることが出来ます。

### [新規登録]

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system interface. The left sidebar contains a menu with items: ホーム, 顧客情報, 顧客社員情報, ToDo, 活動情報, 日報一覧, カレンダー, and **カスタマーボイス** (highlighted with a red box). The main content area includes a calendar for January 2016, a message list with columns for '通知種類', '送信日', '送信者', and '内容', and a to-do list with columns for 'ToDo名', '分類', '優先度', and '期限日'. The to-do list contains one item: 'アポ連絡' with classification '連絡', priority '重要!', and due date '2016/01/22'.

カスタマーボイス一覧が表示されます。

**カスタマーボイスリスト** タブをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system interface with the 'カスタマーボイスリスト' (Customer Voice List) tab selected in the top navigation bar (highlighted with a red box). The page displays search filters for 'カスタマーボイスリスト名' and 'リストタイプ' (with options: すべて, 一覧タイプ, 検索タイプ). Below the filters is a table with columns: 'カスタマーボイス...', 'リストタイプ', '件数', '作成者', and '作成日'. The table is currently empty, showing '該当なし' (No results). A '+新規' (New) button is visible in the top right corner of the main content area.

**+ 新規**をクリックすると、カスタマーボイスリスト登録が表示されます。

各項目の説明は以下の通りです。

カスタマーボイスリスト名 <b>(必須)</b>	カスタマーボイスリストの名前を入力します。(最大 500 文字)
リストタイプ <b>(必須)</b>	登録するカスタマーボイスリストのタイプを選択します。 一覧タイプ: 登録済みのカスタマーボイスを利用しリストを作成する場合はこちらを選択してください。 検索タイプ: 検索時の条件をリストとして登録する場合はこちらを選択してください。
備考	カスタマーボイスリストに関する備考(メモ)を入力します。
作成者	カスタマーボイスリストを作成した日が自動で入力されます。
作成日	カスタマーボイスリストを作成した社員名が自動で入力されます。
更新者	カスタマーボイスリストを最終的に更新した日が自動で入力されます。
更新日	カスタマーボイスリストを最終的に更新した社員名が自動で入力されます。
条件	リストタイプに[検索条件タイプ]を選択した場合、登録する条件を追加や値の設定をすることが出来ます。

各項目を入力し、最後に **登録** をクリックします。

## [検索]


左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system interface. The left sidebar contains a menu with 'カスタマーボイス' (Customer Voice) highlighted in red. The main content area displays a calendar for January 2016, with dates from 01/21 to 01/27. Below the calendar is a message list with columns for '通知種類' (Notification Type), '送信日' (Send Date), '送信者' (Sender), and '内容' (Content). A 'ToDo' list is also visible with columns for 'ToDo名' (ToDo Name), '分類' (Category), '優先度' (Priority), and '期限日' (Due Date).

カスタマーボイス一覧が表示されます。


**カスタマーボイスリスト** タブをクリックします。

The screenshot shows the 'カスタマーボイスリスト' (Customer Voice List) tab selected in the Ecrea system. The search conditions are currently empty, with a '条件' (Conditions) section showing 'カスタマーボイスリスト名' (Customer Voice List Name) and 'リストタイプ' (List Type). The '設定' (Settings) icon is highlighted with a red box.

条件右横の  をクリックすると、条件選択が表示されます。

条件として追加したいものにチェックを入れ **設定** をクリックすると、条件が追加されます。

The screenshot shows the '条件選択' (Condition Selection) dialog box. It contains a list of conditions with checkboxes: 'カスタマーボイスリス...', '作成者', 'カスタマーボイスリス...', '作成日', 'リストタイプ', '更新者', '備考', and '更新日'. The '設定' (Settings) button is highlighted with a red box.

追加された条件に値を設定して  をクリックします。



顧客ボイスリストの検索画面のスクリーンショット。検索条件を設定し、検索ボタンをクリックする手順を示しています。


画面の上部には「顧客ボイス」タブと「顧客ボイスリスト」タブがあります。右側には「+ 新規」ボタンと「検索」ボタンがあります。


検索条件欄には「顧客ボイスリスト名」の入力欄があり、「一覧」が選択されています。検索条件は「OR」で設定されています。リストタイプは「すべて」「一覧タイプ」「検索タイプ」のいずれかを選択できます。


検索結果の一覧には、検索条件を設定するためのギアアイコンと、検索結果の一覧に戻るためのアイコンが追加されています。

顧客ボイス...	リストタイプ	件数	作成者	作成日
Ecreea問合せ一覧	検索タイプ		田中 一郎	2016/01/21 17:47

一覧に検索結果が表示されます。

一覧横の  をクリックすると、一覧に表示する項目を選択する事が出来ます。

 または顧客ボイスリスト名をクリックすると、顧客ボイスリスト詳細が表示されます。

 をクリックすると、顧客ボイスリスト更新が表示されます。