

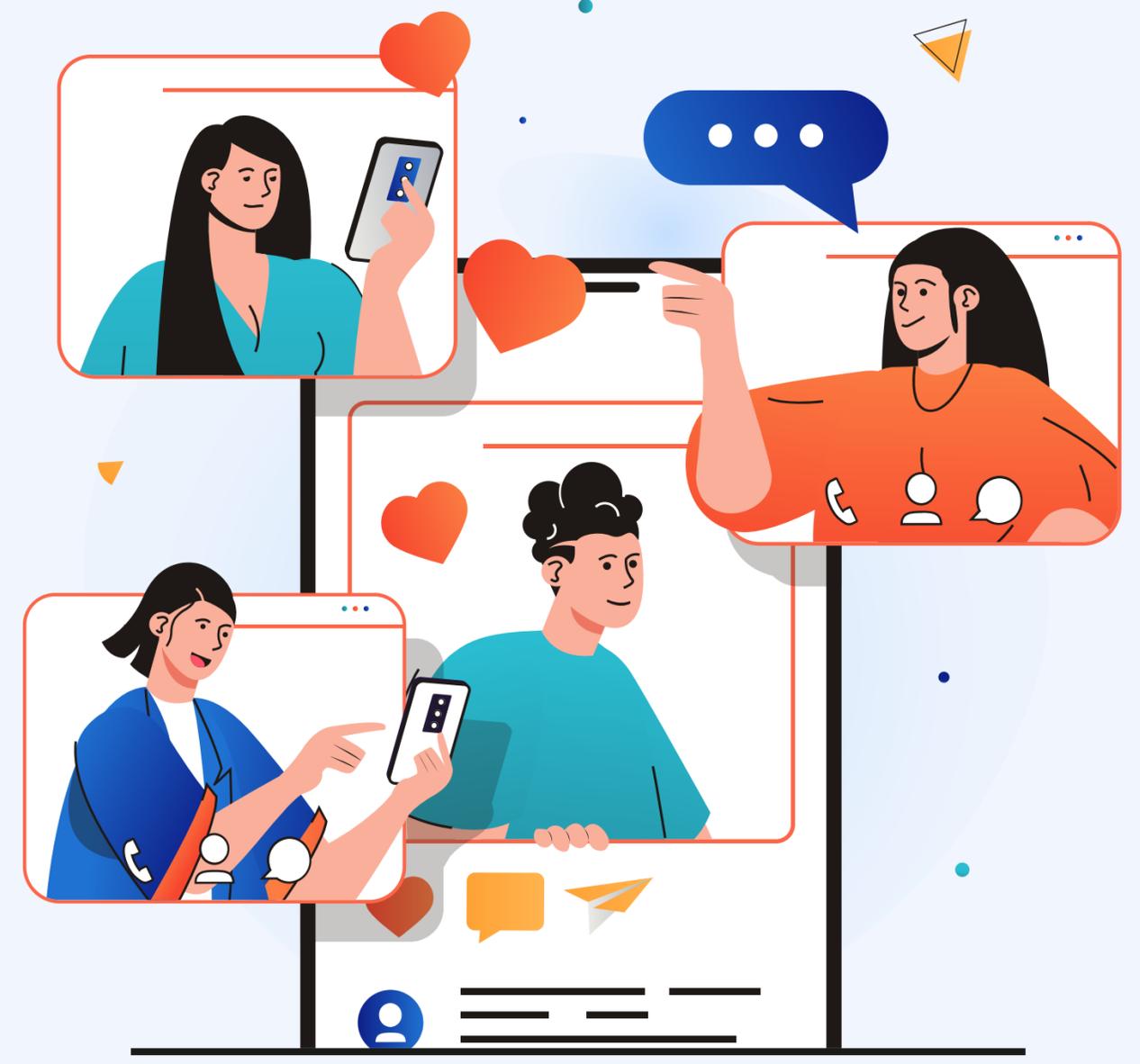
# クラーク・事務担当者向け メールでhokanを学ぼう

〈他社事例編〉

## VOL.10 お客様の声

お客様よりご不満や要望をいただいた時、運用方法は決まっていますか？

他の代理店さんでの運用事例をお伝えします。





# メモに申し出内容/対応内容を記録

「お客様の声」メモ  
フォーマットを活用！

「お客様の声」メモのフォーマットを活用して、申し出内容/対応記録を記録しましょう！

## TIPS①通知機能の活用

「お客様の声」メモを起票したら、通知機能を活用して、管理者・リーダーや関係者に「お客様の声」を共有しましょう！

## TIPS②メモフォーマットに管理者・リーダーの確認欄を設ける

「お客様の声」メモに管理者・リーダーの確認欄を設けることで、報告を実施していることを記録に残すことができます。

## APPENDIX

# 「お客様の声」メモ フォーマット



【hokan2.0】お客様の声報告書

1件の関連するデータ

タイトル

対応者: 新保 真由

対応日時: 2024年05月07日 18:01

お客様からヒアリングした内容や、提案内容などを入力...

受付経路  
検索...

連絡者続柄  
検索...

申出事項

対応経緯・結果

再発防止策 (苦情・クレーム)

保険会社報告日

【管理者入力欄】対応完了確認者  
 苦情管理責任者  その他

メモを保存

### <設定項目>

- 種類 (お褒めの言葉・苦情クレーム・意見・問い合わせ・その他)
- 報告内容 (接客・商品内容・保険会社・その他・相談・問い合わせ)
- 受付日 (日時入力)
- 受付経路 (保険会社・お客様・その他)
- 連絡者続柄 (本人・配偶者・親・子・孫・その他)
- 申し出内容 (テキスト入力)
- 対応経緯 (テキスト入力)
- 再発防止策 (テキスト入力)
- 保険会社報告日 (日時入力)
- 【管理者入力欄】対応完了確認者 (苦情管理者・その他)



hokanにて右記「お客様の声」メモフォーマットを準備しております。設定ご希望の場合は、チャットよりご相談ください。

# APPENDIX

## 月次集計

最上部の「アクティビティ」から指定期間に起票された「お客様の声」メモを抽出することが可能です。

- ・ 左側の各種フィルタで
- ・ タイムライン
- ・ ユーザー
- ・ メモフォーマット

などで絞り込みます。

- ・ 画面中央部分で期間指定も可能です。

データをエクスポートすることもできます。

The screenshot shows the hokan web application interface. The top navigation bar includes 'hokan' and several menu items: 'ホーム', '顧客', '申込', '契約', 'カレンダー', 'ToDo', '意向把握', 'プロジェクト', and 'アクティビティ'. The 'アクティビティ' menu item is highlighted with an orange box. Below the navigation bar, there is a search bar and a date range selector. The date range selector is also highlighted with an orange box, showing '作成日' and '日時指定' with dates '2024年04月12日' and '2024年04月19日'. An 'エクスポート' button is visible to the right. The main content area displays a list of activities for '2024年04月', with the date '2024年04月19日(金)' selected. A specific activity is shown, titled '田中 順によるメモ' (Memo by Takeda Jun), with a sub-title '口座振替依頼書取付-契約保全' (Deposit slip request - Contract maintenance). The activity details include '対応日 2024/04/19 14:53', '対応者 田中 順', and '保全内容 口座変更'. A '利用ガイド' (Usage Guide) button is located on the right side of the interface.

# 2

## 「お客様の声」プロジェクトの活用

### 進捗管理/会議で発生原因 再発防止策の共有を実施

承認プロセス数が多い場合や、  
会議で「お客様の声」を共有する場合は、  
プロジェクトでの進捗管理が便利です。

#### TIPS①メモの紐付け

進捗管理はプロジェクトで実施しますが、対応履歴はメモに記録します。  
チケットにメモを紐づけておきましょう。

#### TIPS②会議での共有

毎月発生したお客様の声の「原因」「改善策」を会議などで社内で共有することで、  
業務品質の改善につながります。

# APPENDIX

## 「お客様の声」プロジェクト

hokan | ホーム | 顧客 | 申込 | 契約 | カレンダー | ToDo | 意向把握 | **プロジェクト** | アクティビティ

すべてのプロジェクト | お客様の声管理 | 検索条件を選択 | プロジェクト設定

タイトルで検索 | 顧客名で検索 | 電話番号で検索 | 担当者を選択(0/8) | チケットを検索 | 2024年5月

| お客様の声発生 | 顧客対応中 (2)  | 保険会社確認中 (1)   | 管理者確認中 | 対応完了 (2)  | 対応不要 |
|---------|--|---|--------|---|------|
| ¥0      | ¥0<br>要確認 苦情・クレーム<br>テスト 小林<br>担当者: 田中 花子<br>備考:<br>期日:<br>苦情・クレーム<br>テスト 太郎<br>担当者: 山田 梅子<br>備考:<br>期日: | ¥0<br>苦情・クレーム<br>テスト 一郎<br>担当者: 山下 淑子<br>備考:<br>期日: | ¥0     | ¥0<br>お褒め<br>テスト 山田<br>担当者: 田中 花子<br>備考:<br>期日:<br>意見<br>テスト 花子<br>担当者: 鈴木 正子<br>備考:<br>期日: | ¥0   |

**<タグのTIPS>**  
管理者はチケットに紐付けしたメモをチェックし、確認項目や不備がある場合は、「要確認」「不備あり」のようなタグを付与してステージを戻すことで不備も管理することができます。