

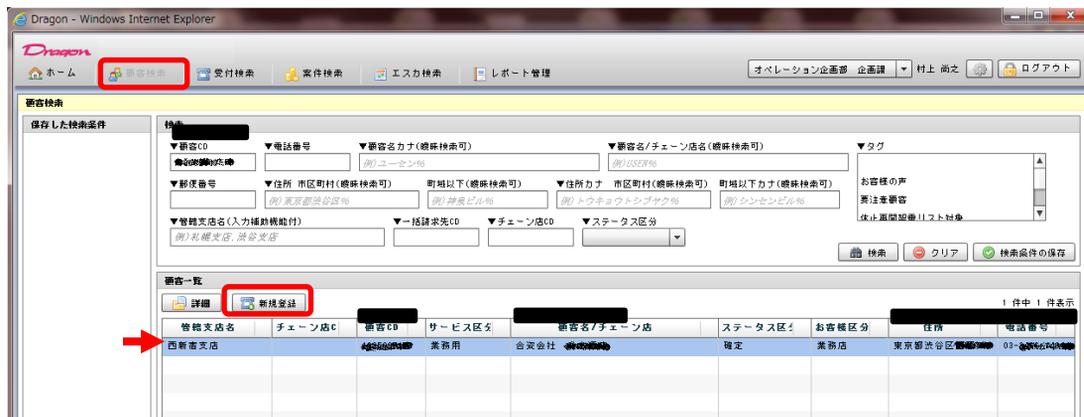
Dragon 解約・休止対応依頼マニュアル

2013年9月1日
オペレーション企画部

※マニュアルP20～23より抜粋

1-1 顧客検索

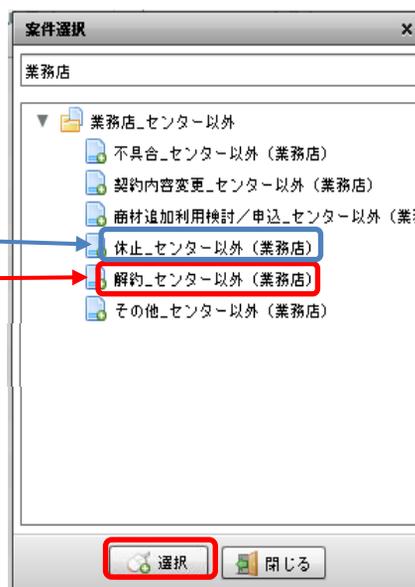
解約又は休止申請を受けた対象の顧客を顧客検索画面で検索し、該当顧客を選択して「新規登録」ボタンをクリックします。



1-2 案件選択

解約又は休止の案件を選択し、「選択」ボタンをクリックします。
(カテゴリのダブルクリックでも開きます)

休止対応依頼の場合
解約対応依頼の場合



選択する案件を間違えないように注意してください。

1-3 内容入力～エスカ送信

申請の内容を記録し、受付センターへエスカレーション(対応依頼)します。

新規登録 解約 (センター以外)

契約情報照会 対応状況一覧 ① → ② (→ ③ → ④) の順に入力し、最後に画面下部の **入力完了** を押してください

①. コンタクト情報

① ▼案件開始日時
2013/03/25 12 : 15

▼コンタクト相手名

▼コンタクト相手連絡先

▼受付種別
電話

顧客情報

▼電話番号 ▼顧客名カナ ▼お客様区分 ▼ステータス区分 ▼管轄支店CD ▼管轄支店名

▼顧客CD ▼顧客名/チェーン店名 ▼サービス区分 ▼チェーン店CD ▼業種

▼郵便番号 ▼住所 ▼SL
総合 平日 土曜 日曜

②. 内容詳細

確認項目	回答
依頼者連絡先	
依頼者職種	
依頼者名(漢字)	
依頼者所属支店	
契約品目	
対象商材	
解約事由	
解約対象全店種UNISCD	
解約依頼理由	
閉店日	

▼詳細その他

③. お客様の声

③ お客様からのご意見や感謝のお言葉をいただいた場合のみ以下に入力してください

▼カテゴリ ▼お客様の声詳細

▼対象

④. エスカ作成

④ エスカが必要な場合のみ入力してください
入力完了ボタンをクリックするとエスカ送信されます

▼お客様ご担当者 ▼折返しご連絡先 ▼緊急度

▼エスカ ▼エスカ対応部署(入力補助機能付)

▼エスカメールCC

入力完了 閉じる

①コンタクト情報 必須

いつ、誰とどのような方法でコンタクトを取ったのか入力します。

①. コンタクト情報

① ▼案件開始日時
2013/03/25 12 : 15

▼コンタクト相手名

▼コンタクト相手連絡先

▼受付種別
電話

コンタクトしてきた方の名前を記載します。
また、その方の属性をプルダウンから選択します。

【プルダウン項目】
設置先/請求先/チェーン店/一括請求先/未顧客/携帯/
管理 会社/オーナー/店長/入居者/本社/業者/契約者/
家族従業員/その他

コンタクトしてきた方の連絡先を記載します。

どのように申請を受けたのかプルダウンから選択します。

【プルダウン項目】
電話/メール/FAX/社内依頼/対面/その他

②内容詳細 必須

どのような対応をしたのか、確認項目に対する内容を「回答」に入力し、「詳細その他」欄に連絡事項等詳しく記載します。
 ※入力漏れがあると、受付センターが対応出来ない為、差し戻されることがあります。漏れがないように記載します。

連絡事項など確認項目では補えない内容を記載します。
 ※文字数は最大300文字

※ここには「確認項目」以外の内容を明記してください。

解約又は休止申請に関する項目を記載します。

※確認項目は必須項目になる為、必ず内容を記載してください。

【確認項目】

各確認項目について、どのような内容を記載すべきかを以下にて明記致します。

- 依頼者名・・・対応を依頼する方の名前をフルネームで記載
- 依頼者所属支店・・・対応を依頼する方の所属支店(部署)を記載
- 依頼者職種・・・対応を依頼する方の職種をプルダウンから選択
- 依頼者連絡先・・・対応を依頼する方と連絡がとれる連絡先を記載
- 契約品目・・・対象のUNIS契約品目を「契約情報照会」からドラッグ & ドロップ
- 対象商材・・・対象の商材をプルダウンから選択

(解約対応依頼の場合)

- 解約事由・・・解約事由をプルダウンから選択
- 解約対象全店舗UNISコード・・・複数店舗の解約対応をする際、依頼分の全店舗のUNISコードを記載
- 依頼理由(解約受付) - 業務店・・・対応依頼するまでに至った経緯をプルダウンから選択
- 閉店日・・・閉店による解約対応依頼の場合、閉店日が判明している場合に記載

(休止対応依頼の場合)

- 休止事由・・・休止事由をプルダウンから選択
- 休止対象全店舗UNISコード・・・複数店舗の休止対応をする際、依頼分の全店舗のUNISコードを記載
- 依頼理由(休止受付) - 業務店・・・対応依頼するまでに至った経緯をプルダウンから選択
- 休止希望日・・・休止開始の希望日があれば記載

③お客様の声 任意

コンタクト時に、ご意見やお褒めの言葉等をお客様から頂いた場合、その内容を入力します。
ここに記載される内容はエスカ内容には含まれません。エスカ対応部署に伝える必要がある場合は、前項で説明した②の「詳細その他」欄に記載してください。

お客様から頂いた声の種別をプルダウンから選択します。
【プルダウン項目】
お褒めの言葉/ご意見/ご要望/ご指摘/クレーム/その他

お客様から頂いた詳細内容を記載します。
※文字数は最大300文字

お客様から頂いた声の対象をプルダウンから選択します。
【プルダウン項目】
営業/技術/コールセンター/サービス内容/番組/会社全体

④エスカ作成 必須

記録した内容について、「お客様ご担当者」「折返しご連絡先」「エスカ」「エスカ対応部署」を入力しエスカします。

折り返し連絡するお客様のご担当者の名前を記載します。 折り返し連絡するお客様のご連絡先番号を記載します。

緊急度を選択します。
【プルダウン項目】
通常/緊急

該当エスカをプルダウンから選択します。
・申請が単店舗の場合・・・業務店-解約/(センター以外)
・申請が複数店舗の場合・・・業務店-複数解約(センター以外)
※個人宅の場合は、「業務店」表記が「個人宅」に変更になります
※休止の場合は、「解約」表記が「休止」に変更になります

エスカする対象部門を選択します。
・該当顧客が業務店の場合・・・**業務店受付センター**
・該当顧客が個人宅の場合・・・**個人宅受付センター**
必要に応じてエスカメールのCCに入れたい場合は、任意で追加できます。

【補足】
※休止対応依頼の対象は**業務店のみ**になります

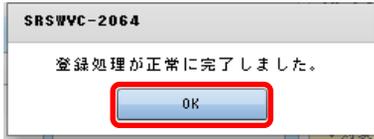
! エスカの対応部署ですが、以下エスカ先では解約対応はできませんので選択しないように注意してください。

- ✗ 業務店受付センター 顧客フォローG
- ✗ 個人宅受付センター 顧客フォローG

全ての入力が終わったら、最後に「入力完了」ボタンをクリックします。
このボタンをクリックすることで同時にエスカ送信されます。



以下のポップアップが表示されたら、「OK」ボタンをクリックして登録&エスカ完了です。



以上で終了です。

~~~~~

※作成したエスカは、以下の手順にて確認が可能です。

「エスカ検索」にて以下を入力し検索してください。

- ・「顧客CD」欄に該当の顧客CDを入力
- ・「依頼元部門」欄に自分の所属部署を入力  
⇒ 該当顧客のエスカを確認し、ステータス「未着手」になっていることを確認してください。

## ■ Dragonの操作方法に関する問い合わせ

オペレーション企画部 UNISヘルプデスク  
TEL: 03-6823-7037

## ■ 運用に関する問い合わせ

カスタマーリレーション営業部 業務店受付センター  
TEL: 03-6741-4150

カスタマーリレーション営業部 個人宅受付センター  
TEL: 03-6823-1696

オペレーション企画部 企画課  
TEL: 03-6823-3730