

## 簡易インシデント管理(強化版)説明書

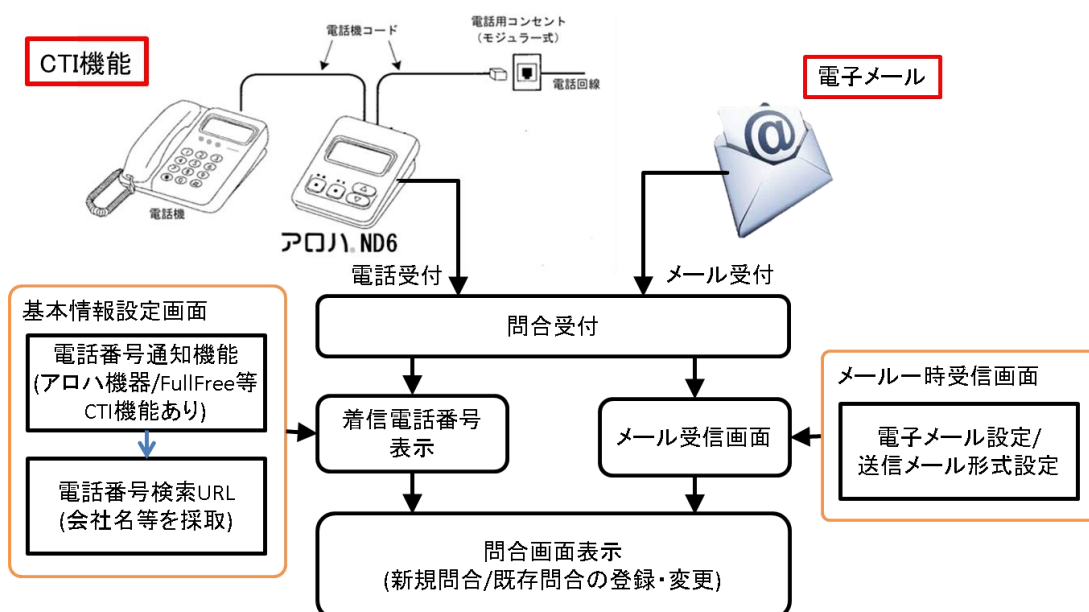
本プログラムは下記の機能があります

CTI 機能あり:簡易インシデント管理 CTIVx.x.accde 、CTI 機能なし:簡易インシデント管理 Vx.x.accde

- 1.[カレンダー/日記(予定)/行事表示]:一か月間のカレンダー画面を表示(日記/予定内容と問合せ件数/工数を切替表示),各日付を指定して日記/予定/行事/写真等の登録と管理  
また過去 3 か年間の日記/予定表示,日記/予定内容の文字列検索,一か月間のカレンダー内容や問合せ状況(件数と工数)をプリント出力
- 2.[名簿登録]:名簿情報の登録と管理(CTI 連携で登録の電話番号で自動的に問合せ画面表示,またメールで受信内容を基に問合せ画面表示)(注1参照)
- 3.[問合せ登録]:名簿からクレームや問合せなどの情報を登録と管理,(CTI 連携/受信メール表示),対応状況経緯の管理や過去事例(問合せ商品やキーワードなど)を参照可能
- 4.[メール受信]:受信メール内容を問合せ内容に登録し入力の簡素化、また設定した Google アラート情報を受信し表示
- 5.[メール送信]:メール受信した「問合せ」に対するメール送信と管理(名簿のメールアドレス)
- 6.[SNS 参照]:Google アラートを複数設定しメール受信した内容を表示,アラート内容の URL を表示
- 7.[問合せ分析]:問合せデータの分析データ(件数/キーワード/分類等)を Excel ファイル出力,また社員が作成の Excel データを登録し共有参照可能
- 8.各登録管理データの Excel ファイル出力(必要に応じて Excel で分析・解析可能)
- 9.CTI 機能使用の場合 FullFree ソフト(CTI 機能)連携と電話番号検索 URL を参照で不審電話/迷惑電話等を表示,CTI 機能不使用の場合 FullFree ソフトインストール不要
- 10.各種データを処理をログファイル(インシデント V3.0 ログ.csv)に書き込み

※CTI とは Computer Telephony Integration の略

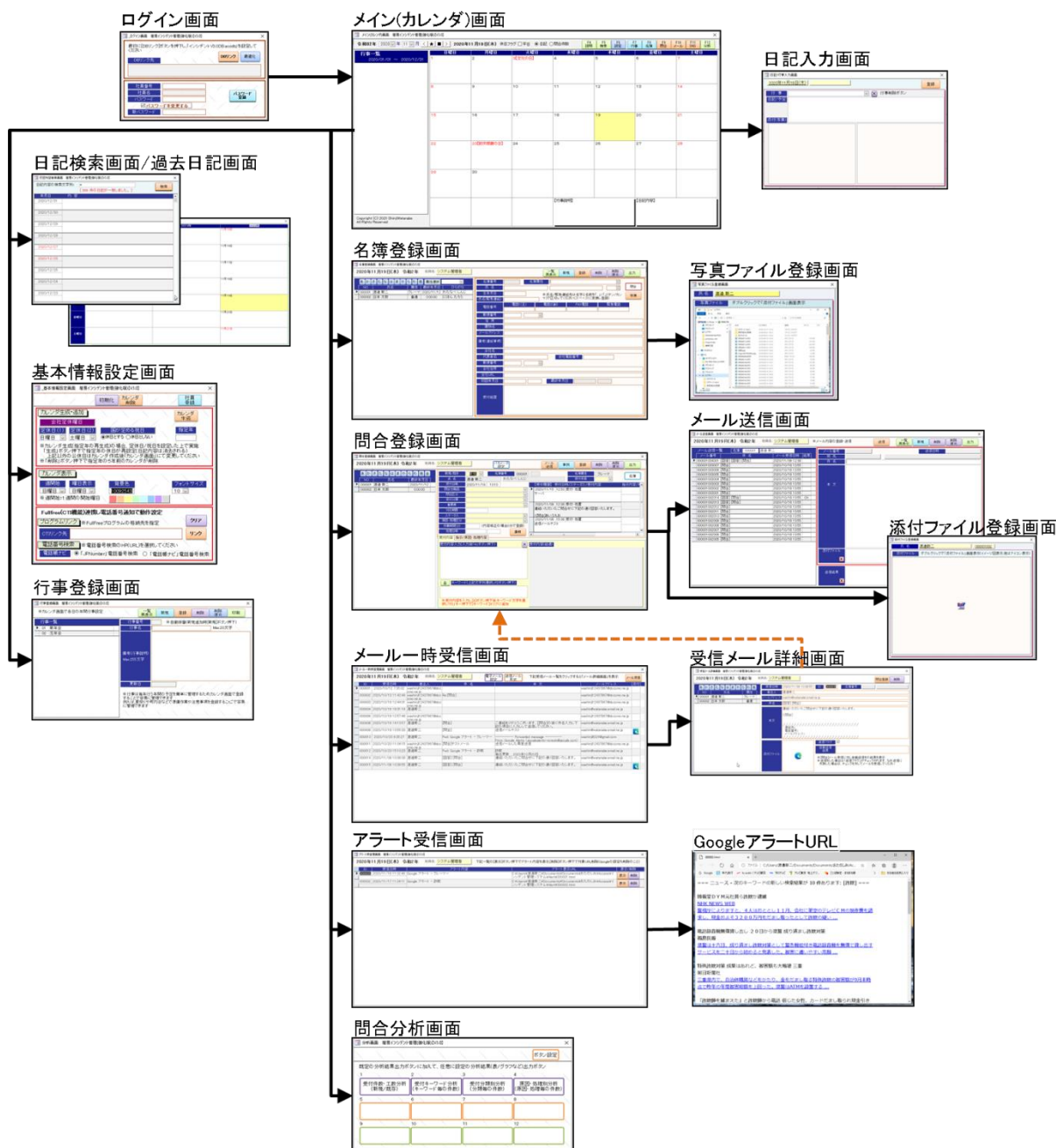
(注1)



### 【改版履歴(最近)】

- V3.1:プログラムを CTI 機能有り/無し分離,InternetExplorer のサポート停止に伴い機能修正と電話番号検索を「電話帳ナビ」に変更
- V3.0:初版発行

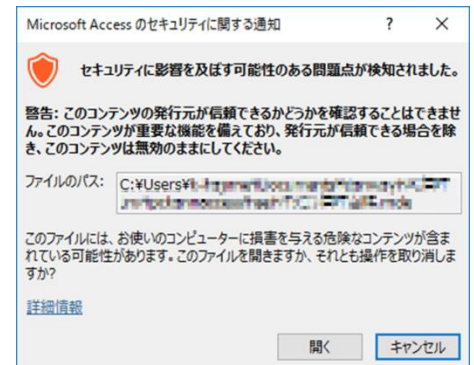
## 1. 画面遷移



## 2. 導入準備

### (1) システム管理者の作業

- ① リリースの『IncidentMngV3.x.zip』を解凍し、システム管理者はインシデント管理データベース(インシデント V3.0DB.accdb)と「簡易インシデント管理説明書 pdf」を共有ファイルサーバ等(各社員のパソコンからアクセス可能な場所)に置く
- ② 各社員の各パソコンに MS\_Access Runtime(無償)をダウンロードしインストール
- ③ 各社員の各パソコンの任意のフォルダに CTI 機能使用の場合: 簡易インシデント管理(強化版)(簡易インシデント管理 CTIVx.x.accde)を置く、CTI 機能不使用の場合: 簡易インシデント管理(強化版)(簡易インシデント管理 Vx.x.accde)を置く
- ④ 簡易インシデント管理を起動、【ログイン画面】で【DB リンク】ボタンを押下し共有ファイルサーバのインシデント管理データベース(インシデント V3.0DB.accdb)を選択 ※Access RunTime 上で動作の場合起動時『Microsoft Access セキュリティに関する通知』メッセージを表示、【開く】ボタン押下し実行
- ⑤ 【ログイン画面】で【社員番号】-[Admin]を入力、【新パスワード】にパスワードを入力、【パスワード登録】ボタン押下で新パスワード登録完了
- ⑥ 再度ログイン画面で【社員番号】-[Admin]を入力、【パスワード】を入力し【ログイン】ボタン押下で【基本情報設定画面】表示、【カレンダー作成】ボタン押下しカレンダーデータ作成
- ⑦ 必要に応じて【基本情報設定画面】-【社員登録画面】で社員を登録(後で登録可能)
- ⑧ 必要に応じて【行事登録画面】の設定(後で登録/変更可能)
- ⑨ 必要に応じて【問合せ登録画面】-【受付商品登録画面】で受付商品/受付区分を登録(後で登録/変更可能)、【受付項目設定画面】で受付分類/原因・処置区分/ステータスを登録(後で登録/変更可能)



### (2) 各社員の各パソコンでの作業

- ① 簡易インシデント管理を起動、【ログイン画面】で【DB リンク】ボタンを押下し共有ファイルサーバのインシデント管理データベース(インシデント V3.0DB.accdb)を選択 ※Access RunTime 上で動作の場合起動時『セキュリティに関する通知』メッセージ表示、【開く】ボタン押下し実行
- ② DB リンクの設定(【ログイン画面】の【DB リンク】ボタン押下し「インシデント V3.0DB.accdb」ファイルを選択)
- ③ 【ログイン画面】でシステム管理者から連絡の【社員番号】を入力しパスワード設定後、ログイン実施
- ④ 【メイン(カレンダー)画面】表示
- ⑤ 必要に応じて【メール画面】-【電子メール設定画面】でユーザ情報/送信メールサーバ情報/ログイン情報の設定(後で登録/変更可能)、【メール画面】-【送信メール形式設定画面】でメール送信の本文等の形式を設定
- ⑥ CTI 機能使用の場合【基本情報設定画面】に FullFree(CTI 連携)ソフトのインストール先を設定(電話番号検索ソフト:「電話帳ナビ」固定) ※FullFree ソフト(CTI 機能)の導入事例は末尾に記載  
CTI 機能不使用場合 FullFree(CTI 連携)ソフトのインストール不要
- ⑦ 必要に応じて Google のアラートの項目とメール転送を設定 ※Google のアラートの導入事例は末尾に記載

### (3) 各パラメータの設定・説明

説 明	
問合商品	問合せ・クレーム対応の商品等(全般/xx 商品/yy商品など)
問合区分	問合商品毎の問合切分け区分(分析/集計のための切り分け内容)
受付分類	問合せ・質問/クレーム/依頼・要望/故障・修理/その他などの分類
原因・処理	受付内容の根本原因・処理分類(作業ミス/商品不良/マニュアル不備など)
ステータス	受付～対応完了までの状況(受付/指示/調査中/対応中断/完了など)
重要度	固定(緊急対応/高/中/低/次回対応)

## 3. ログイン画面

### (1) プログラム起動時に最初に実施すること

- ① [DB リンク]ボタンを押下し「ファイル選択」画面で『インシデント V3.0DB.accdb』を選択しリンクを張る
- ② その後、「社員番号」/「パスワード」入力し[ログイン]ボタン押下で【メイン(カレンダー)画面】表示  
※最初にログインする場合(パスワードは未登録)は、「パスワードを変更する」チェックを設定し「新パスワード」に入力し[パスワード登録]ボタン押下後、再度「パスワード」入力し[ログイン]ボタン押下

### (2) 1回/月程度、[最適化]ボタンを押下し『インシデント V3.0DB.accdb』の最適化を実施(使用中にDBが増大する為)

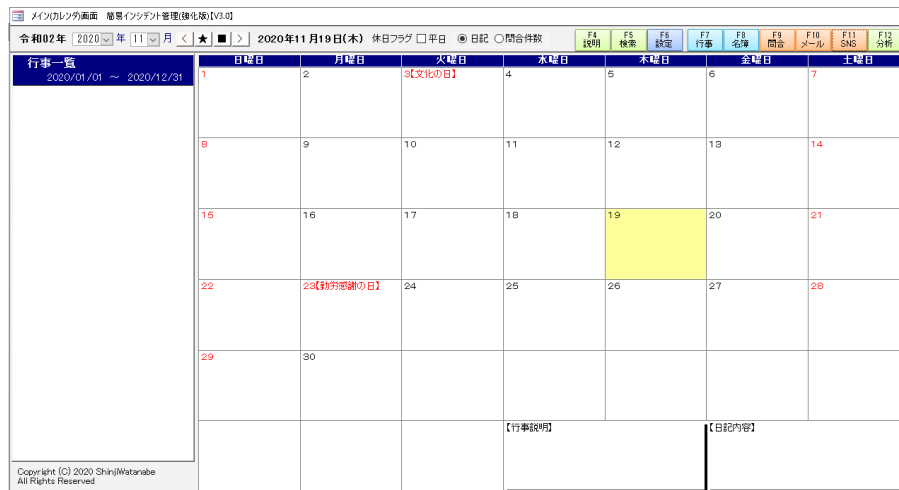
### (3) [X](右上)押下で本プログラムの終了

### (4) システム管理者が最初に実施すること

- ① [社員番号]-[Admin]を入力,[パスワード]を入力し[ログイン]ボタン押下で【基本情報設定画面】表示,「カレンダー作成」ボタン押下しカレンダーデータ作成
- ② 必要に応じて【基本情報設定画面】-【社員登録画面】で社員を登録(後で登録可能)
- ③ 必要に応じて【行事登録画面】の設定(後で登録/変更可能)
- ④ 必要に応じて【問合登録画面】-【受付商品登録画面】で受付商品/受付区分を登録(後で登録/変更可能),【受付項目設定画面】で受付分類/原因・処置区分/ステータスを登録(後で登録/変更可能)

**[注意]** 本プログラムの操作ログ(インシデント V3.0 ログ.csv)をデータベースと同じフォルダに書込むため,他がプログラム起動中はインシデント V3.1 ログ.csvにアクセスしないでください(プログラムがエラーする可能性があります)

## 4. メイン(カレンダー)画面



### (1) 画面説明

- ① [年月エリア]: カレンダー部を指定年/月/<(前月)/★(当月)/>(翌月)で表示, ■で左部の行事一覧を再表示
- ② 休日フラグはカレンダー部の指定日を平日/休日に設定変更
- ③ [日記/問合]: カレンダー部の表示内容を日記/行事の表示と問合(件数/工数)の表示に切替え
- ④ [F4 説明]ボタン: 『簡易インシデント管理説明書.pdf』ファイル(固定)を表示(インシデント V3.0DB.accdbと同一フォルダに設置必要)
- ⑤ [F5 検索]ボタン: 【日記検索/過去表示/日記印刷選択画面】表示で選択の日記/予定内容の文字列検索結果を表示, 過去3か年間の日記/予定内容を表示, カレンダー・日記内容をプリント出力
- ⑥ [F6 設定]ボタン: 【基本情報設定画面】表示でカレンダーの追加/カレンダー表示形式/ FullFree(CTI 機能)と連携し電話番号通知の動作設定.[初期化]/[カレンダー削除(5 年以前のデータを削除)]/[社員登録]の実施
- ⑦ [F7 行事]ボタン: 【行事登録画面】表示で行事内容登録(行事の日付は【日記/行事入力画面】の「行事」選択で決定)
- ⑧ [F8 名簿]ボタン: 【名簿登録画面】表示で名簿情報の登録/更新/削除/Excel 出力
- ⑨ [F9 問合]ボタン: 【問合登録画面】表示で名簿からの問合・クレーム等の内容を登録/更新/削除/Excel 出力
- ⑩ [F10 メール]ボタン: 【メール一時受信画面】表示で受信メールを表示, 問合受信メールは【問合登録画面】に内容を表示し登録可能, Google アラートメールは自動的に Google アラート受信画面(SNS)に表示
- ⑪ [F11 SNS]ボタン: 【アラート受信画面】表示で Google アラート内容を表示, 対象のアラートを表示すると Google アラート内容の URL を表示
- ⑫ [F12 分析]ボタン: 【問合分析画面】表示で問合内容の分析結果の Excel ファイル出力, 『固定の分析結果: 新規/既存受付件数/作業工数, キーワード分布, 受付分類分布, 原因・処理分布 Excel ファイル出力』と『任意に設定の Excel ファイルを表示』
- ⑬ 「行事一覧」(左)は【日記行事登録画面】で設定した行事一覧を表示, 行事を選択するとカレンダー部が指定日に移動表示
- ⑭ [×](右上)押下で【ログイン画面】を表示

### (2) 日記行事入力画面操作

- ① カレンダー部の指定日をダブルクリックし【日記行事入力画面】(下記)を表示
- ② 「行事」(選択)/「ToDo・予定・日記」を入力し[登録]ボタン押下でカレンダー部に内容表示



- ③ 「行事」を取消す場合,[×]ボタン押下で行事削除(カレンダー部からも削除)
- ④ 「添付(写真)」をダブルクリックし[添付ファイル画面]表示([添付]登録(カレンダー部に★表示))

#### 【日記行事登録画面】

- ・[登録]ボタン押下で行事/日記・予定内容を書込み
- ・カレンダー部で指定日の「年月日」/「祝日」を表示
- ・必要に応じて「行事」(選択)し(選択をキャンセルする場合,[×]ボタン押下),
- ・「日記/予定」に日記・予定等を入力
- ・「添付(写真)」(2画面)をダブルクリックすると【添付ファイル】画面表示,[追加]ボタン押下しファイルを選択で画像ファイルを取込み表示

## 5. 検索画面

### (1) 【日記内容検索画面】

※[検索]ボタン押下し・[日記検索]ボタン押下で【日記内容検索画面】表示

- ・日記内の検索文字入力
- ・[検索]ボタン: 検索文字入力で不完全一致の検索実施
- ・検索結果を表示

### (2) 【過去日記/行事(3年間)表示画面】([過去表示]ボタン押下)

※[検索]ボタン押下し[過去表示]ボタン押下で【過去日記/行事(3年間)表示画面】表示

【メイン(カレンダー)画面】のカレンダー部で指定の日付の前後1週間の祝日/行事/日記内容を表示,また当年を含む過去3年分の1週間の祝日/行事/日記内容を表示

(3) 【日記プリント出力】

※[検索]ボタン押下し[日記印刷]ボタン押下で日記のプリント出力

【メイン(カレンダー)画面】のカレンダー部で指定の年月の祝日/行事/日記内容/問合状況をプリント出力

## 6. 基本情報設定画面

CTI 機能使用(簡易インシデント管理 CTIV3.1.accde)

CTI 機能不使用(簡易インシデント管理 V3.1.accde)

- (1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示
- (2) [初期化]ボタン押下でインシデント V3.0DB.accdb(データベース)のデータを削除(問合項目設定/送信メール形式は削除されません)
- (3) [カレンダー削除]ボタン押下でカレンダー/問合/送信メールデータを「指定年」の 5 年以前のデータを削除
- (4) [社員登録]ボタン押下で【社員登録】画面表示
- (5) 「カレンダー生成」【メイン(カレンダー)画面】で新年を選択した場合、年のカレンダーデータを再設定の場合)
  - ① 「定休日」はカレンダーデータの休日フラグ(赤表示)の設定
  - ② 「国が定める祝日」はカレンダーデータの休日フラグ(赤表示)の設定
  - ③ 「指定年」を指定し[カレンダー生成]ボタン押下でカレンダーデータと生成(長時間かかります)

※【メイン(カレンダー)画面】のカレンダー部で新規年月を指定した場合、本画面を表示「指定年」に新規年を設定
- (6) 「カレンダー表示」設定
  - ① 「週開始」は【メイン画面】のカレンダー部の開始曜日を設定
  - ② 「曜日表示」は【メイン画面】のカレンダー部の曜日表示を設定
  - ③ 「背景色」(色ボタン)押下で【メイン画面】のカレンダー部の指定日の色を設定
  - ④ 「フォントサイズ」は【メイン画面】のカレンダー部のフォントサイズを設定
- (7) CTI 機能使用の場合: FullFree(CTI 機能)連携し電話番号通知の動作設定
  - ① 「プログラムリンク」の[リンク]ボタン押下し FullFree(例: CTI 連携.ffdb)プログラムの格納先を指定,[クリア]ボタン押下で格納先内容をクリア
  - ② InternetExplorer サポート終了に伴い「電話番号検索」の電話番号検索 URL を「電話帳ナビ」に固定(画面から削除)

## 7. 社員登録画面

### (1) 社員登録

- ① [新規登録]ボタン押下し「社員番号」/「社員名」/「権限」を入力し[書込]ボタン押下で DB 登録,
- ② 社員がパスワードを忘れた場合「社員名一覧」から社員を選択し「社員情報」表示,パスワードをクリアして[書込]ボタン押下し DB に再書込み

### (2) 社員削除

- ① 退職等で社員削除の場合は「社員名一覧」から社員を選択し「社員情報」表示, [削除]ボタン押下で対象の社員情報を DB から削除

## 8. 行事登録画面

### (1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示

### (2) 行事の新規登録

- ① [新規]ボタン押下で「行事番号」を自動採番(最後の番号+1),行事内容/備考(行事説明)を入力し[書込]ボタンで DB に登録

### (3) 行事の修正登録

- ① 「行事一覧」の行事名を選択し行事内容/備考(行事説明)を変更し[書込]ボタンで DB に変更書込
- ② [削除復元]ボタン押下で「行事一覧」(削除フラグの行事)に表示の行事を選択し[書込]ボタン押下で復元再表示

### (4) 行事の削除

- ① 「行事一覧」の行事名を選択し[削除]ボタンで削除フラグ設定(「行事一覧」から削除),
- ② [削除復元]ボタン押下で「行事一覧」(削除フラグの行事)に表示の行事を選択し[削除]ボタンで DB から削除

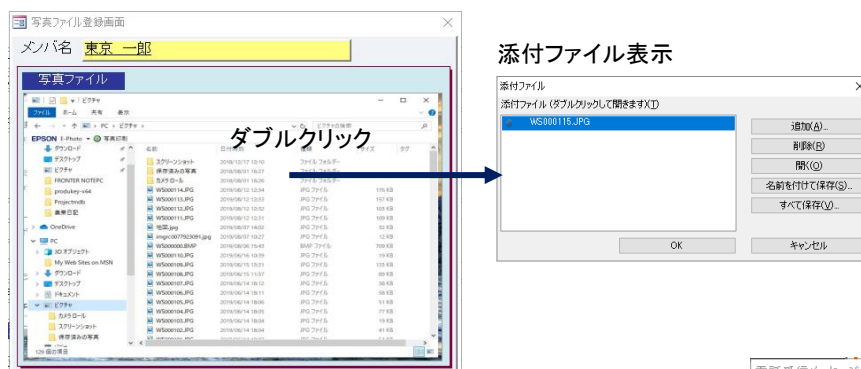
### (5) 行事の印刷

- ① [印刷]ボタン押下で登録された行事をプリント出力



## 9. 名簿登録画面

- (1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示
- (2) 名簿の新規登録
  - ① [新規]ボタン押下で「名簿番号」を自動採番(最後の番号+1),名簿情報入力し[書込]ボタンでDB 登録
- (3) 名簿の修正登録
  - ① 「名簿一覧」の氏名を選択し名簿情報を変更し[書込]ボタンでDB に変更書込,
  - ② [削除復元]ボタン押下で「名簿一覧」(削除フラグの名簿)に表示の氏名を選択し[書込]ボタン押下で復元再表示
- (4) 名簿の削除
  - ① 「名簿一覧」の氏名を選択し[削除]ボタンで削除フラグ設定(「名簿一覧」から削除)
  - ② [削除復元]ボタン押下で「名簿一覧」(削除フラグの名簿)に表示の氏名を選択し[削除]ボタン押下でDB から削除
- (4) 名簿データの Excel ファイル出力
  - ① [出力]ボタン押下で【フォルダ選択画面】面を表示,選択で指定のフォルダに名簿 Excel 出力
- (5) 写真の登録
  - ① [写真]ボタン押下で【名簿写真画面】を表示,「写真」エリアをダブルクリックで【添付ファイル】画面を表示,[追加]/[削除]ボタンでファイルを追加/削除



- (6) 電話受信メッセージの表示 (CTI 機能使用時)

CTI 連携設定の場合, 電話番号受信で名簿情報の電話番号に登録されていない場合【名簿登録画面】と【電話受信メッセージ】を自動表示し電話番号検索 URL の検索結果を表示(「会社名」/「会社代表電話番号」/「住所」/「電話番号(主)」に設定)

## 10. 問合せ登録画面

(1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示

### 10-1 問合せ商品等の登録

※[パラメータ設定]ボタン押下し[受付商品]ボタン押下で【受付商品登録画面】表示

(1) [×](右上)押下で画面を閉じる

(2) 受付商品登録/変更/削除

- ① 「受付商品」の新規登録の場合、「受付商品登録」の[新規]ボタン押下し「受付商品番号」を自動採番、「受付商品名」を入力し[書込]ボタン押下で DB 登録
- ② 「受付商品」の内容変更の場合、「受付商品登録」の「受付商品一覧」から商品を選択し「受付商品名」を変更し[書込]ボタン押下で DB 再登録
- ③ 「受付商品」の削除の場合、「受付商品登録」の「受付商品一覧」から商品を選択し[削除]ボタン押下で DB から削除(連携する受付区分も一緒に削除)

(3) 受付区分登録/変更/削除

- ① 「受付区分」の新規登録の場合、「受付商品一覧」から受付商品を選択し「受付区分登録」の[新規]ボタン押下し受付区分番号を自動採番、受付区分名を入力し[書込]ボタン押下で DB 登録
- ② 「受付区分」の内容変更の場合「受付商品一覧」から受付商品を選択し「受付区分一覧」から受付区分を選択し、受付区分名変更し[書込]ボタン押下で DB 登録
- ③ 「受付区分」の削除の場合、受付商品一覧」から受付商品を選択し「受付区分一覧」から受付区分を選択し[削除]ボタン押下で DB から削除

## 10-2 問合せ項目の登録

※[パラメータ設定]ボタン押下し[問合せ項目]ボタン押下で【問合せ項目登録画面】表示

問合せ項目登録画面 簡易インシデント管理(強化版) [V3.0]

※クレーム/問合せ対応の受付分類、原因・処理、処理ステータスを登録

**受付分類一覧**

01	問合せ・質問
02	クレーム
03	依頼・要望
04	その他

**受付分類登録**

受付分類番号 (20文字以内)

受付分類名

※[新規]ボタン押下で新受付番号を採番、受付分類名を入力後、[書込]ボタン押下で一覧に表示  
※削除は一覧から選択し[削除]ボタン押下

**原因・処理一覧**

01	社員教育・増員
02	マニュアル/説明書作成・改善
03	設備の修理・交換
04	効率化

**原因・処理登録**

原因・処理番号 (20文字以内)

原因・処理名

※[新規]ボタン押下で新原因・処理番号を採番、原因・処理名を入力後、[書込]ボタン押下で一覧に表示  
※削除は一覧から選択し[削除]ボタン押下

**ステータス一覧**

01	受付・処理
02	調査(対応依頼中)
03	顧客再発/再現待ち
04	対応中止・中断
05	対応完了

**ステータス登録**

ステータス番号 (20文字以内)

ステータス名

※[新規]ボタン押下で新ステータス番号を採番、ステータス名を入力後、[書込]ボタン押下で一覧に表示  
※削除は一覧から選択し[削除]ボタン押下

(1) [×](右上)押下で画面を閉じる

(2) 受付分類登録/変更/削除

- ① 「受付分類」の新規登録の場合「受付分類登録」の[新規]ボタン押下し受付分類番号を自動採番、受付分類名を入力し[書込]ボタン押下し DB 登録
- ② 「受付分類」の内容変更の場合「受付分類一覧」の「受付分類」を選択し受付分類名を変更し[書込]ボタン押下し DB 再登録
- ③ 「受付分類」の削除の場合「受付分類一覧」の「受付分類」を選択し「受付分類登録」の[削除]ボタン押下し DB から削除

(3) 原因・処置登録/変更/削除

- ① 「原因・処置」の新規登録の場合「原因・処置登録」の[新規]ボタン: 受付分類番号を自動採番、原因・処置名を入力し[書込]ボタン押下し DB 登録
- ② 「原因・処置」の内容変更の場合「原因・処置一覧」の「原因・処置」を選択し[書込]ボタン押下し DB 再登録
- ③ 「原因・処置」の削除の場合「原因・処置一覧」の「原因・処置」を選択し[削除]ボタン押下し DB から削除

(4) ステータス登録/変更/削除

- ① 「ステータス」の新規登録の場合「ステータス登録」の[新規]ボタン: ステータス番号を自動採番、ステータス名を入力し[書込]ボタン押下で DB 登録
- ② 「ステータス」の内容変更の場合「ステータス一覧」の「ステータス」を選択し[書込]ボタン押下で DB に再登録
- ③ 「ステータス」の削除の場合「ステータス一覧」の「ステータス」を選択し[削除]ボタン押下で DB から削除

### 10-3 キーワードの登録

- ① 【問合せ登録画面】の「受付内容入力」エリアに受付内容入力後,[F4]ボタン押下で既にキーワード登録の文字列がある場合は「キーワード」エリアにキーワードを表示
- ② その後,受付内容からキーワードを追加する場合,「受付内容入力」エリアの文字列をマウスで選択し F3 キー押下で「キーワード」エリアに追加表示,複数ある場合は繰返し文字列を選択し F3 キー押下し追加し[登録]ボタン押下でキーワードを DB に書込
- ③ キーワードを別途追加,編集する場合は[パラメータ設定]ボタン押下し【キーワード登録画面】を開き処理,

※ 問合せの受付商品/受付区分に対する受付内容のキーワードを登録

番号	キーワード	商品NO	区分NO
0008	サーバ	001	001
0006	違い	001	001
0005	支離滅裂, 辻褄が合わない	001	001
0004	PC, パソコン, PC	001	001
0001	違い	001	001
0007	あいいうえお	002	001
0010	電源入らない	002	002
0009	サーバ	002	002
0002	高い	002	002
0003	声が小さい	003	001

キーワード登録

キーワード番号: ※ 自動採番([新規]ボタン押下)

問合せ商品名:

区分名:

キーワード (同意語, 類義語):

【キーワード登録説明】

- ・【問合せ登録画面】の「受付内容入力」エリアに入力した内容の文字列を選択し[F3]キー押下で「キーワード」エリアに追加, [登録]ボタン押下でキーワード登録(事前に本画面でキーワード登録可能)
- ・「受付内容」の類似の案件をキーワード検索するためのキーワードを登録
- ・「キーワード」に同意語, 類義語, 同義語等を登録, 全角/半角カンマ(“,”)で区切って入力(全角カンマは半角カンマに変換して登録)
- (例) キーワードに「間違い, 過ち, 誤り」と入力した場合, 同類として検索で類似案件として表示
- ・キーワードで英数字は半角と全角文字は同一扱いします

- ④ 新規キーワードを追加する場合,[新規]ボタンを押下,「受付商品」/「受付区分」を選択しキーワードを入力,[書込]ボタン押下で DB 登録
  - ⑤ 登録されたキーワードの編集の場合,「キーワード一覧」(左)から対象のキーワードを選択で「キーワード登録」エリア(右側)に表示,「キーワード」エリアに同意語,類義語,同義語等を登録,全角/半角カンマ(“,”)で区切って入力(全角カンマは半角カンマに変換して登録)し[書込]ボタン押下で DB 登録
- ※(例) キーワードに「間違い,過ち,誤り」や「PC,パソコン,パーソナルコンピュータ」と入力した場合, 同類として検索で類似案件として表示,キーワードで英数字は半角と全角文字は同一扱い
- ⑥ キーワードの削除の場合,「キーワード一覧」(左)から対象のキーワードを選択で「キーワード登録」エリア(右側)に表示,[削除]ボタン押下で DB から削除

### 10-4 問合せ登録

#### (1) 新規問合せ登録の場合

- ① 「名簿一覧」から氏名を選択し[新規を選択](問合せ番号自動採番)
- ② 「, 問合せ内容」の受付内容(受付商品/区分/分類/重要度/ステータス等)を選択,その他情報(対応期限/作業時間等)と[受付内容]/[指示/原因・処置内容]タグエリアに対応内容を入力
- ③ [受付内容入力]の文字列を選択,F2 キー押下しキーワード登録(必要に応じ複数キーワード設定)
- ④ [登録]ボタン押下し DB 登録

#### (2) 既存問合せの更新の場合

- ① 「名簿一覧」から氏名を選択し「過去問合一覧」(右)から以前問合せの内容を選択で[既存]と受付内容を表示(「問合せ商品」選択で「過去問合一覧」(右)の表示絞込)
- ② [ステータス]/[原因・処置区分]を変更, [受付内容]/[指示/原因・処置内容]タグエリアに追加対応内容を入力
- ③ 必要に応じ[受付内容入力]の文字列を追加選択,F2 キー押下しキーワード追加登録(必要に応じ複数キーワード設定)
- ④ [登録]ボタン押下し DB 更新登録

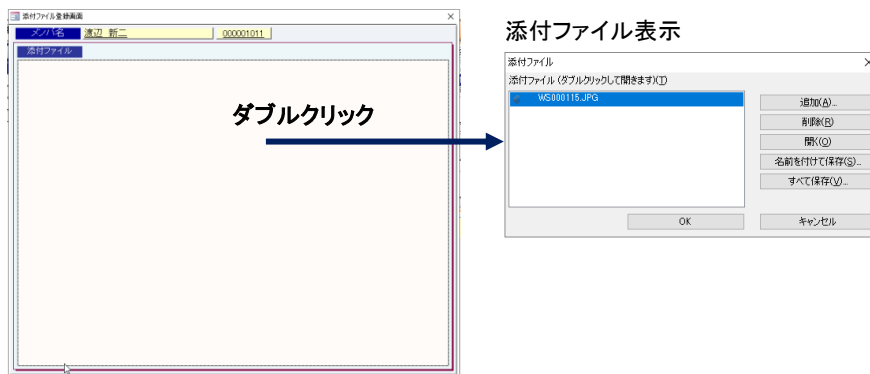
※「作業時間」を 0 分入力の場合,既存処理件数としてカウントしません(内容修正対応)

### (3) 問合せの削除の場合

- ① 「名簿一覧」から氏名を選択し「過去問合一覧」(右)から対象の既存の問合せを選択で問合せ内容を表示  
(「問合せ商品」選択で「過去問合一覧」(右)の表示絞込)
- ② [削除]ボタン押下で対象の問合せの削除フラグを設定「過去問合一覧」(右)から消去)
- ③ [削除復元]ボタン押下で「過去問合一覧」(右)に削除フラグ設定の問合せを表示,対象の問合せを選択し[削除]ボタン押下で問合せを DB から削除
- ④ [削除復元]ボタン押下で「過去問合一覧」(右)に削除フラグ設定の問合せを表示, 対象の問合せを選択し  
[登録]ボタン押下で問合せを復元表示

※「作業時間」を 0 分入力の場合,既存処理件数としてカウントしません(内容修正対応)

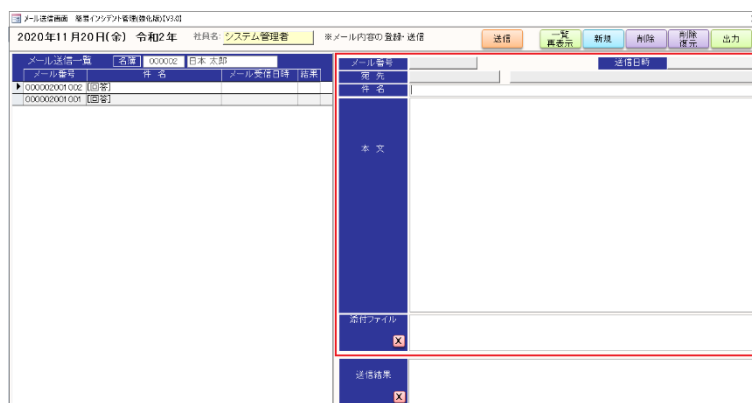
- (4) 問合せ登録で添付ファイルがある場合,[添付]ボタン押下し【添付ファイル登録画面】表示,「添付ファイル」  
エリアをダブルクリックで【添付ファイル】画面表示で[追加]ボタン押下しファイル登録,



## 10-5 メール送信

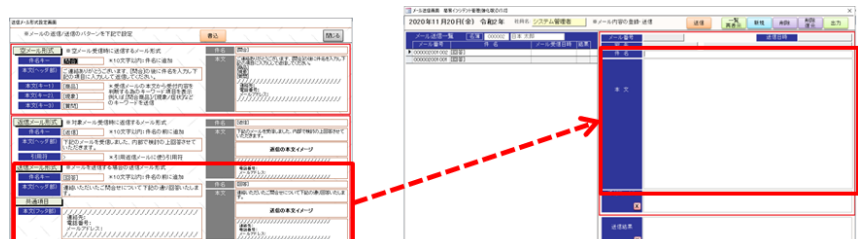
### (1) メール送信の場合

- ① 「名簿一覧」(左)からメール送信先の氏名を選択,「問合せ登録」エリアに名簿内容を表示,
- ② [メール送信]ボタンを押下し【メール送信画面】を表示(名簿にメールアドレス登録の場合)  
「メール送信一覧」(左)に「メール番号」(自動採番)「件名」/「メール受信日時」/「結果」(送信)を表示,  
「メール受信日時」は問合せメール受信の日時,「結果」はメール送信結果(OK/NG)を表示



### (2) メール送信内容を新規作成

- ① [新規]ボタン押下で【送信メール形式画面】で入力の「送信メール形式」の内容を「件名」/「本文」に表示し「送信メール一覧」  
(左)に表示



### (3) メール送信内容を削除

- ① 「メール送信一覧」(左)から対象の送信メールを選択し「送信メール内容」エリア(右側)表示
- ② [削除]ボタン押下で削除フラグを設定(「メール送信一覧」(左)から消去)
- ③ [削除復元]ボタン押下で「メール送信一覧」(左)に削除フラグ設定のメール送信を表示,対象メールを選択し,[削除]ボタン押下でメールを DB から削除

### (4) メール送信

- ① 「メール送信一覧」(左)から対象の送信メールを選択し「送信メール内容」エリア(右)表示
- ② 「メール内容」エリアを編集入力,「添付ファイル」エリアをダブルクリックし「ファイル選択画面」でファイルを選択(Ctrl/Shift キーで複数選択)
- ③ [送信]ボタン押下でメール送信,「送信結果」エリア送信結果を表示また「メール送信一覧」(左)に送信結果を表示

## 10-6 問合せ事例検索

### (1) 過去の問合せ事例を検索する場合

※問合せ受付登録/対応等で過去事例を参照する場合

- ① [事例]ボタン押下し【受付内容検索画面】表示,[問合せ商品]/[受付区分]を選択
- ② 表示の,[受付内容登録キーワード]からマウスでキーワード文字列を選択し F2 キーを入力し[検索]ボタン押下で問合せ事例のキーワードで絞込結果を表示(キーワード合致率(%)表示)
- ③ 「問合せ事例一覧」から対象(左部)を押下すると【問合せ内容詳細画面】を表示,過去の問合せ対応内容から一次対応





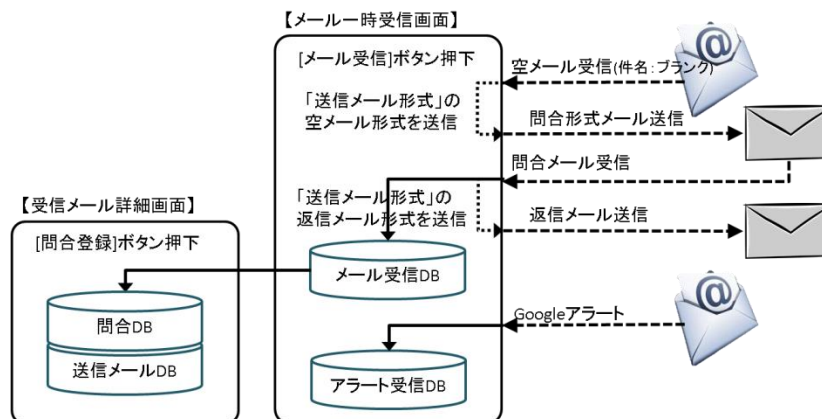
## 11. メール一時受信画面

メール一時受信画面 経営インシデント管理強化版[V3.0]						
2020年11月19日(木) 令和2年 社員名: システム管理者						
ID	受信日時	差出人	件名	本文	メールアドレス	操作
000001	2020/10/12 7:35:02	washinji2437867@docomo.ne.jp			washinji2437867@docomo.ne.jp	表示
000002	2020/10/13 11:42:49	washinji2437867@docomo.ne.jp	【問合せ】		washinji2437867@docomo.ne.jp	
000003	2020/10/16 12:44:01	washinji2437867@docomo.ne.jp			washinji2437867@docomo.ne.jp	
000004	2020/10/16 16:31:19	渡邊新二			washin@watanabe.email.ne.jp	
000005	2020/10/19 12:57:48	washinji2437867@docomo.ne.jp			washinji2437867@docomo.ne.jp	
000006	2020/10/19 14:13:57	渡邊新二	【問合せ】	ご連絡ありがとうございます。【問合せ】の後に件名入力下記の項目に入力して返信してください。	washin@watanabe.email.ne.jp	
000009	2020/10/18 13:55:33	渡邊新二	【問合せ】	返信メールテスト	washin@watanabe.email.ne.jp	
000010	2020/10/20 9:35:27	渡邊新二	Fwd: Google アラート - クレマー	Forwarded message ----- From: Google Alerts, Googlealerts-noreply@googlegroups.com 送信メールした再度送信	washinji2437867@docomo.ne.jp	
000011	2020/10/20 11:04:15	washinji2437867@docomo.ne.jp	【問合せ】メール		washinji2437867@docomo.ne.jp	
000012	2020/10/20 15:10:23	渡邊新二	Fwd: Google アラート - 詐欺	詐欺 毎日更新 - 2020年10月20日	washin@watanabe.email.ne.jp	
000014	2020/11/08 10:36:08	渡邊新二	【回答】【問合せ】	連絡いただいたこと問合せに下記の通り回答いたします。	washin@watanabe.email.ne.jp	
000015	2020/11/08 10:38:55	渡邊新二	【回答】【問合せ】	連絡いただいたこと問合せに下記の通り回答いたします。	washin@watanabe.email.ne.jp	

(1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示

(2) [メール受信]ボタン押下でメールサーバに接続しメールを受信し一覧に表示

※受信メールの「件名」に空メールの「件名キー」があるもの、名簿に登録のメールアドレスのメールを受信し表示、「件名」に「Google アラート」のものは【アラート受信画面】の「アラート一覧」に表示



(3) 「メール一時受信一覧」の対象のメールを選択(左部)で下記の【受信メール詳細画面】

メール一時受信詳細画面 経営インシデント管理強化版[V3.0]

2020年11月19日(木) 令和2年 社員名: システム管理者

問合せ登録 削除

NO	氏名	受信日時	ID	名簿番号
000001	渡邊新二	2020/11/08 10:38:55	000008	

メールアドレス: washin@watanabe.email.ne.jp

件名: 【回答】【問合せ】

本文: 連絡いただいたこと問合せに下記の通り回答いたします。  
【問合せ】

添付ファイル: 添付ファイル

※【問合せ】メール受信時に自動返信メールの結果を表示  
※受信した場合は「返信フラグ」がチェックされます。なお返信に失敗した場合は、チェックを外してメールを削除してください。

① メール内容が既に名簿登録の場合「名簿一覧」(左)から氏名を選択で「名簿番号」に表示

新規顧客の場合は名簿番号を自動採番「差出人=氏名」、「メールアドレス」に設定(他の情報は別途登録が必要)

② [問合せ登録]ボタン押下で【問合せ登録画面】表示、「受付内容」エリアにメールの本文内容を表示

※本文内容の不要部分(フッタ部など)を一部修正して[問合せ登録]ボタン押下が望まし

③ 【問合せ登録画面】で受付内容を登録

(4) 「メール一時受信」の対象のメールの削除

① 対象の受信メールの【受信メール詳細画面】を表示し[削除]ボタン押下で一覧から削除

## 11-1 電子メール設定

### (1) [電子メール設定]ボタン押し【電子メール設定画面】表示

**プロバイダと契約し ID(アカウント)、パスワード、メールアドレスを取得する必要があります  
また受信メールサーバのポート番号は 110 のみ設定可能(SSL 未対応: プログラム制限)**

<<ユーザ情報>>・差出人の設定:「名前」と「電子メールアドレス」

<<サーバ情報>>・「送信メールサーバ(SMTP)」と「ポート番号」

<<メールサーバログオン情報>>・「SMTP 認証の有無設定」と「アカウント名」、「パスワード」

## 11-2 送信メール形式設定

### (1) [送信メール形式]ボタン押し【送信メール形式設定画面】表示

### (2) メール送信タイプと送信メール形式

#### ① 「空メール形式」: 空メール受信時、自動返信メール形式(問合せ項目記載)の設定

「件名キー」は返信メールの「件名」の内容、顧客からの「返信メール」の「件名」に「件名キー」が含まれる場合、「メール一時受信画面」表示

「本文(ヘッダ部)」「本文(キー1)」「本文(キー1)」「本文(キー1)」は返信メールの「本文」で顧客からの「返信メール」の問合せ項目を表示

「共通項目」は返信メールの「本文(フッタ部)」を表示

#### ② 「返信メール形式」: 問合せメールを受信時、自動的に送信するメール形式の設定

「件名キー」は返信メールの「件名」の内容

「本文(ヘッダ部)」は返信メールの「本文」の内容

「引用符」は受信メール内容を返信メールの本文に記載する引用符を設定

「共通項目」は返信メールの「本文(フッタ部)」を表示

#### ③ 「送信メール形式」: 【問合せ登録画面】-【メール送信画面】の[新規]ボタン押し時にメール内容に表示する内容

- 「件名キー」は返信メールの「件名」の内容
- 「本文(ヘッダ部)」は返信メールの「本文」の内容
- 「共通項目」は返信メールの「本文(フッタ部)」を表示

## 12. アラート受信画面

※Google アラートと Gmail 設定によるメール受信によりアラート受信情報を表示

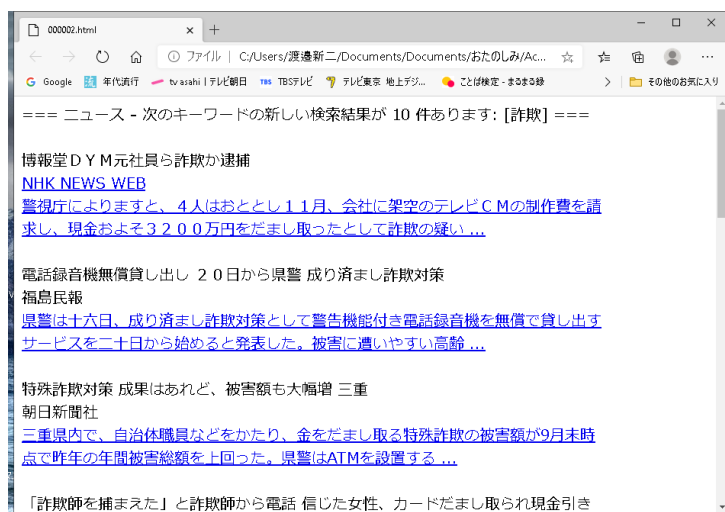
【メール一時受信画面】の[メール受信]ボタン押下で Google アラートのメールをアラート一覧に表示

アラート受信画面 検索インデント管理強化版(V3.0)				
2020年11月19日(木) 令和2年 社員名: システム管理者 下記一覧の[表示]ボタン押下でアラート内容を表示[削除]ボタン押下で対象URL削除(Googleの設定も削除のこと)				
ID	受信日時	アラート内容	アラート表示URL	表示/削除
000001	2020/11/16 11:02:46	Google アラート - フレーマー	C:\Users\渡邊新二\Documents\Documents\おたのしみ\Access\インデント管理システム\Alert\000001.html	表示 削除
000002	2020/11/17 11:04:11	Google アラート - 詐欺	C:\Users\渡邊新二\Documents\Documents\おたのしみ\Access\インデント管理システム\Alert\000002.html	表示 削除

(1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示

(2) 対象アラート内容の表示

① 「アラート一覧」の対象の[表示]ボタン押下で下記のアラート URL を表示



(3) 対象アラート内容の削除

① 「アラート一覧」の対象の[削除]ボタン押下でアラート一覧から消去

## 13. 問合分析画面

分析画面 簡易インシデント管理(強化版) [V3.0]

ボタン設定

既定の分析結果出力ボタンに加えて、任意に設定の分析結果(表/グラフなど)出力ボタン

1 受付件数・工数分析 (新規/既存)	2 受付キーワード分析 (キーワード毎の件数)	3 受付分類別分析 (分類毎の件数)	4 原因・処理別分析 (原因・処理毎の件数)
5	6	7	8
9	10	11	12

(1) [×](右上)押下で【メイン(カレンダー)画面】表示

(2) 各問合分析ボタンによる Excel ファイル出力

① 各[分析]ボタンを押下で「フォルダ選択画面」を表示,フォルダ選択する分析結果の Excel ファイル出力

### 13-1 分析ボタン設定

(1) [ボタン設定]ボタン押下し【分析ボタン設定画面】表示

分析ボタン設定画面 簡易インシデント管理(強化版) [V3.0]

Excelで作成した表やグラフのファイル名を下記項目に設定することによりボタン押下で表示可能

登録

分析ボタン	ボタン表示	Excelファイル名(ダブルクリックでファイル選択)
分析ボタン1	受付件数・工数分析 (新規/既存)	【説明】このボタンはプログラムで設定の Excel ファイルを出力 月・日毎の新規、既存の受付件数/作業工数を任意の Excel ファイルに出力
分析ボタン2	受付キーワード分析 (キーワード毎の件数)	【説明】このボタンはプログラムで設定の Excel ファイルを出力 受付内容のキーワード登録されている件数を任意の Excel ファイルに出力
分析ボタン3	受付分類別分析 (分類毎の件数)	【説明】このボタンはプログラムで設定の Excel ファイルを出力 問合せ商品/区分毎の受付分類の件数を任意の Excel ファイルに出力
分析ボタン4	原因・処理別分析 (原因・処理毎の件数)	【説明】このボタンはプログラムで設定の Excel ファイルを出力 問合せ商品/区分毎の原因・処理の件数を任意の Excel ファイルに出力
分析ボタン5		
分析ボタン6		
分析ボタン7		
分析ボタン8		
分析ボタン9		
分析ボタン10		
分析ボタン11		
分析ボタン12		

(2) 分析ボタン 1~4 は事前に準備し分析結果 Excel ファイルを出力(「ボタン表示」のみ変更可能)

(3) 分析ボタン 5~12 は任意に分析結果 Excel ファイルを設定可能

① 「ボタン表示」に【問合分析画面】に表示の「ボタン名」を入力

② 「Excel ファイル名」をダブルクリックし分析結果 Excel ファイルを設定(共有フォルダを設定)

③ [登録]ボタン押下で DB に書込(【問合分析画面】に反映)

## 14. FullFree(CTI 連携)の導入例(FullFree の HP より引用)

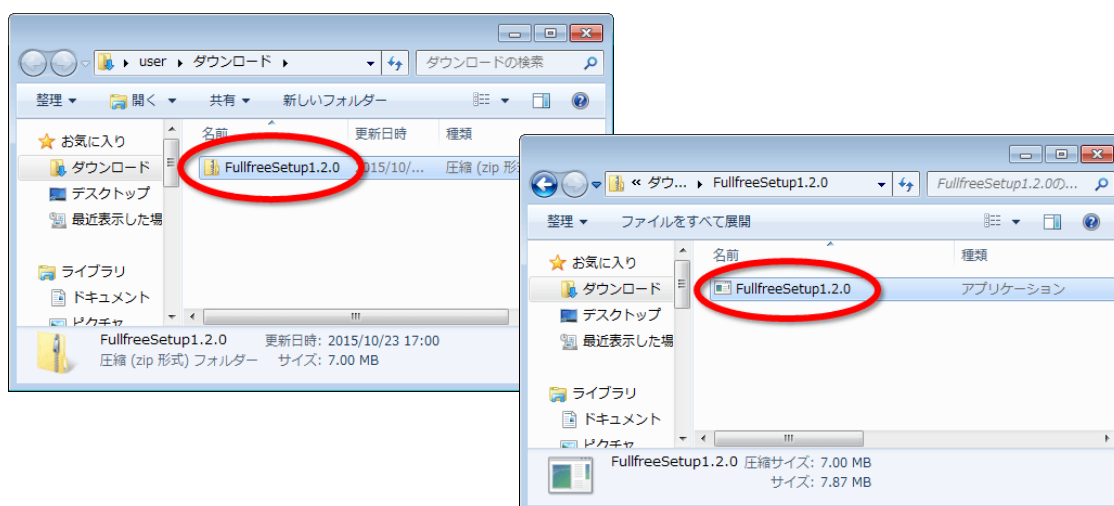
### (1) ダウンロード



<https://www.fullfree.jp/>「ホーム」の[ダウンロード]ボタンからインストーラをダウンロード(Fullfree は無料の Windows アプリケーションで、バージョンアップも無料) ※詳細は FullFree の HP を参照してください

### (2) インストーラの実行

ダウンロードした FullfreeSetupX.X.X(X.X.X はバージョン番号)をダブルクリックして開いて、更に、FullfreeSetupX.X.X をダブルクリックして実行

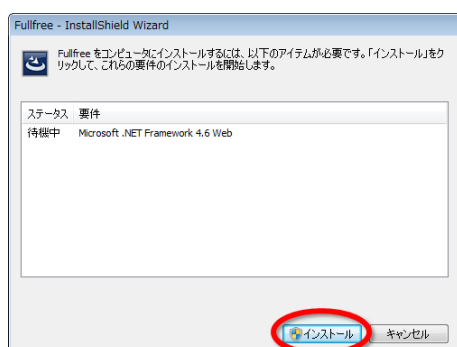


下記の画面が表示されたら[実行]ボタンを押下

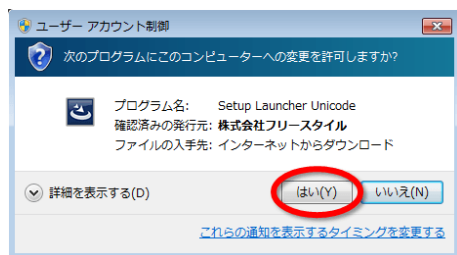


### (3) .NET Framework 4.7 のインストール

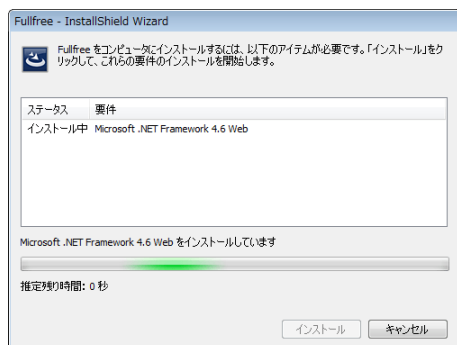
本ソフトウェアでは,.NET Framework 4.7 のインストールが必要,[インストール]ボタンを押下



※既に .NET Framework 4.7 が入っているパソコン(例: Windows 10)では、下記のダイアログは出ないので「4. Fullfree のインストール」に進んで下さい



「ユーザ アカウント制御」のダイアログが出たら,[はい]を押下(※ OS の種類によっては,[続行]や[許可]を押下)



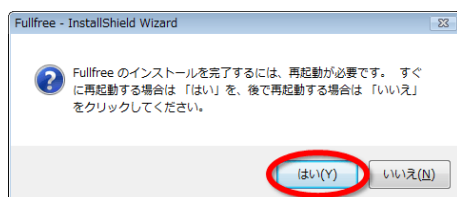
.NET Framework 4.7 がインストールされるので,しばらくお待ち下さい

しばらく時間が掛かります。

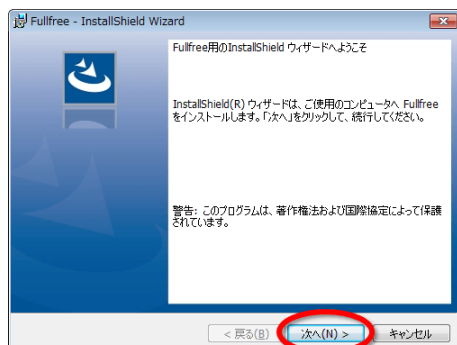
※.NET Framework 4.7 のインストールに失敗する場合,直接マイクロソフト社のサイトからダウンロードしてインストール

.NET Framework 4.7 のインストール終了後に再起動が必要な場合があります。その場合は再起動をして下さい。そして,再度 FullfreeSetupX.X.X を実行してください。

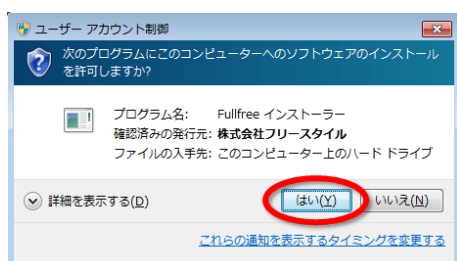
#### (4) Fullfree のインストール



「Fullfree 用の InstallShield ウィザードへようこそ」が出たら[次へ]を押して下さい。

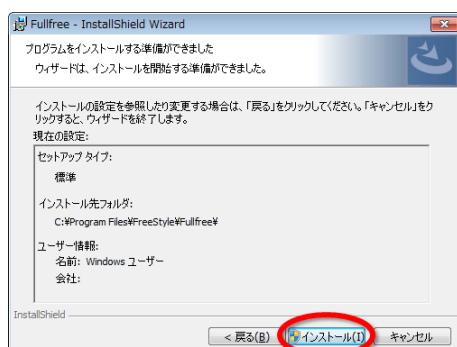


インストール内容の確認ダイアログが出ます。[インストール]を押して下さい。

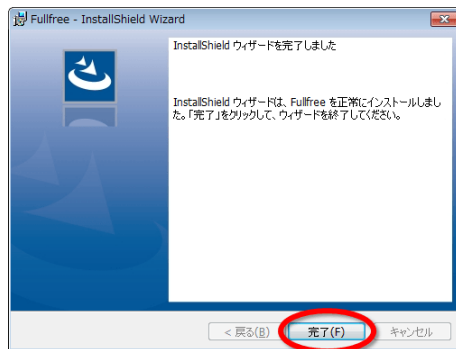


「ユーザ アカウント制御」のダイアログが出たら,[はい]を押して下さい。

※OS の種類によっては,[続行]や[許可]を押して下さい。





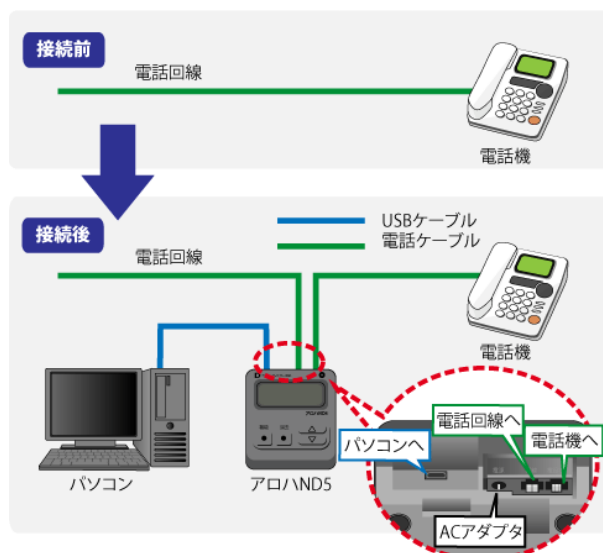


しばらくしたらインストール完了,[完了]ボタンを押下



デスクトップに Fullfree アイコンが出来たら,起動,,新規データベースを作成(後記,使い方を参照,デモデータはインシデント管理システムでは不要)

(5) 『ナンバーディスプレイアダプタ アロハND5』接続(詳細は FullFree の「使い方」-「CTI 導入手順」を参照)



一般加入電話,ADSL,ISDN,光回線 (au やソフトバンクなどの光電話),IP 電話など一般の家庭用電話機(アナログの電話機)をお使いの場合は,アロハND5 というアダプタで CTI システムが利用可能

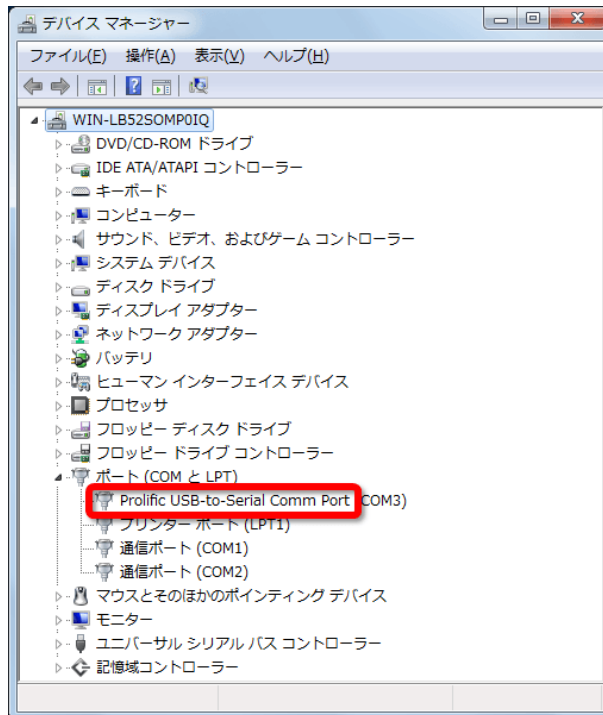
(6) アダプタの接続と『アロハ ND5』を接続でドライバソフトが自動インストールされる

(注)ドライバソフト (PL2303\_Prolific\_DriverInstaller~ で始まるファイル)をインストール,その後下記のようにアロハ ND5 を接続,ドライバソフトを先にインストールしたほうがトラブルになりにくい

(アロハ ND5 は USB 給電されるので AC アダプタは不要ですが,念のため接続が望ましい)

接続する電話機がナンバーディスプレイ対応か非対応かの設定があり,初期設定は「非対応」,この設定は Fullfree から可能。尚,電話機を接続せずに使う場合は「非対応」を選択

## (7) 接続の確認



正しくドライバソフトのインストールと機器の接続が出来ているか、下記の点を確認

- ・電話を鳴らすと、電話番号がアロハ ND5 のディスプレイに表示されること。
- ・デバイスマネージャの「ポート」に「Prolific USB-to-Serial Comm Port」が表示されていること。

デバイスマネージャは、Fullfree の [CTI] → [CTI 設定] メニューで表示されるダイアログの [デバイスマネージャを開く] のボタンからでも開ける  
電話を掛けて着信動作を確認

## (8) 実運用(インシデント管理システムで FullFree の新規データベースを使用する例)

### (1) データベースの作成



インシデント管理システムとの CTI 連携では簡易的な FullFree データベース(空)で運用

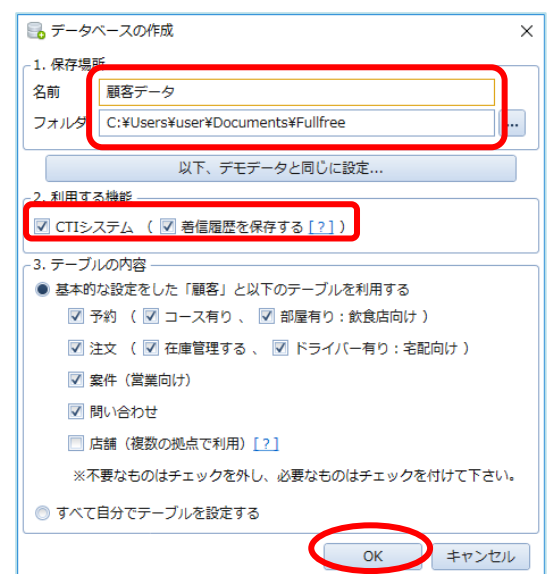
- ① FullFree プログラムを起動、[ファイル]-[新規作成]を実施
- ② 「データベースの作成」画面で下記の設定

[1. 保存場所] **名前(任意:CTI 連携)/フォルダ(インシデント管理システム.accde プログラムと同じフォルダ)**

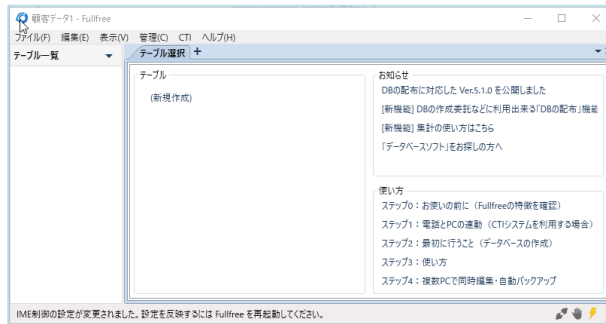
[2. 利用する機能] **CTI システム:[☒]/着信履歴を保存する:[☒]**

[3. テーブルの内容] 全てのテーブル項目のチェックを外す

[OK]ボタンを押下で新規データベース作成



### ③ 作成したデータベースを起動(例: CTI 連携)



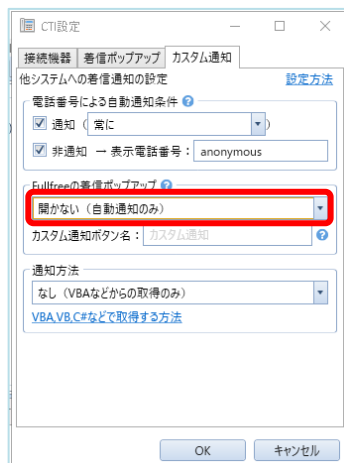
## (2) 新規データベースの設定

### ① 着信ポップアップ



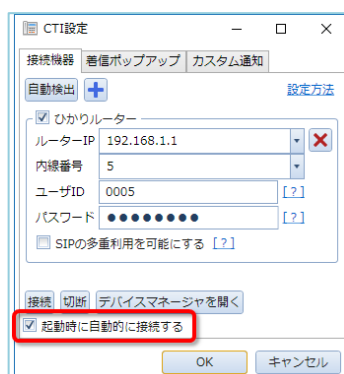
[CTI]-[CTI 設定]から設定ダイアログを開き、「着信ポップアップ」タブで「電話番号」/「日時」にチェック  
詳細は「CTI ポップアップ設定」をご覧ください。

### ② カスタム通知



[CTI]-[CTI 設定]から設定ダイアログを開き、「カスタム通知」タブで「FullFree の着信ポップアップ」: 開かない(自動通知のみ)を選択  
詳細は「CTI ポップアップ設定」をご覧ください。

## (3) 新規データベースの設定



[CTI]-[接続] 接続機器設定で、「起動時に自動的に接続する」をオンにするとデータベースを開いたら自動的に CTI 接続  
詳細は「CTI ポップアップ設定」をご覧ください。

## 15. Google 活用によるアラート情報の収集とメール送信(転送)

Google 検索で特定のトピックについて新しい検索結果が見つかったときにメールが届くようにすることができ  
る。たとえば、特定のニュースや製品に言及しているコンテンツに関する情報を受け取れる

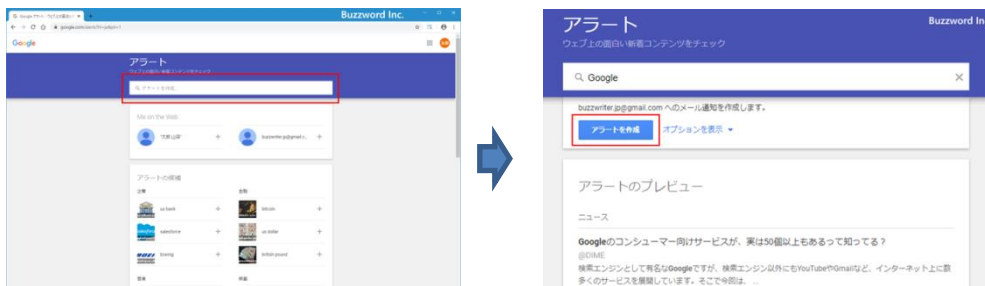
### 15-1 アラート作成

#### (1) アラートの作成

- ① <https://www.google.com/alerts?hl=ja> にアクセス
- ② Google にログイン: 画面右上の「ログイン」をクリックし,Google アカウントにログイン



- ③ 上部にあるボックスに、フォローしたいトピックを入力し「アラートを作成」をクリック



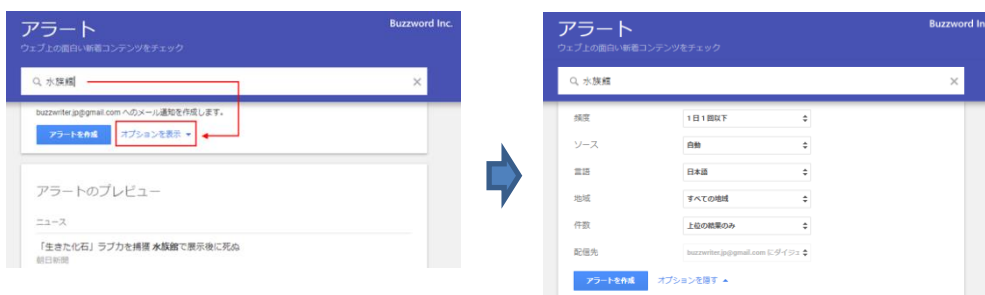
Google アラートも演算子で色々な組合わせで検索できる

- ・「AND 検索」: 例 iPhone AND iPad
- ・「OR 検索」: 例 iPhone OR iPad
- ・「除外検索」: iPhone -iPad (Phone の情報は知りたいけど、iPad はいらない)
- ・「組み合わせ検索」: iPhone (iPad OR Apple) -watch

- ④ 作成したアラートは「マイアラート」のところに表示



- ⑤ アラートのオプション設定: [オプションを表示]をクリックで以下の設定を変更



[通知を受け取る頻度]: アラートをどの程度の間隔でメール送信するのかを指定

[表示するサイトの種類]: アラートの元となるソースを指定

[言語]: どの言語の検索結果を対象とするのか指定

[情報を入手したい地域]: アラートの対象となる地域や国を指定

[表示する検索結果の件数]: 上位の結果のみ」と「すべての結果」を選択

[アラートを受け取るアカウント]: Google アカウントに関連付けされているどのメールアドレス宛てにアラートを送信するのかを指定

- ⑥ [アラートを作成] をクリック,条件に一致する検索結果が見つかるたびにメールが届く



## (2) アラートの編集

- ① Google アラートにアクセス
- ② アラートの横にある編集アイコンをクリック
- ③ オプションが表示されない場合は[オプションを表示]をクリック
- ④ 変更を加え[アラートを更新]をクリック
- ⑤ アラートを受け取る方法を変更するには,設定アイコンをクリック,設定するオプションをオンにして[保存]をクリック

## (3) アラートの削除

- ① Google アラートにアクセス
- ② 削除するアラートの横にある削除アイコンをクリック

## 15-2 Gmail 自動転送

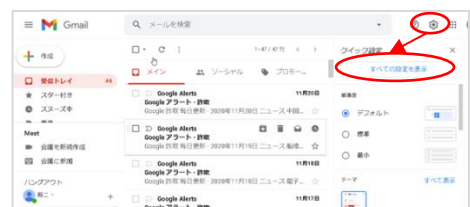
Gmail のメールを他のアカウントに自動転送

**Gmail のメールを他のメールアドレスに転送する場合,新着メールをすべて転送するか,特定の種類のメールのみを転送するかを選択可能**

### (1) 自動転送の設定(自動転送を有効)

注: 転送の設定はパソコンでのみ行うことができ Gmail アプリでは不可

- ① Gmail にログインし,画面右上の歯車アイコンから「設定」を選択,右上にある設定アイコン[すべての設定を表示]をクリック



- ② [メール転送と POP/IMAP]タブをクリック,[転送]セクションで[転送先アドレスを追加]をクリック  
転送先のメールアドレスを入力



転送元の Gmail でメールをどのように処理するかを選択  
[Gmail のメールを受信トレイに残す] を選択

- ③ ページの下部にある [変更を保存] をクリック

(2) 自動転送を無効にする

- ① パソコンで無効にするメール転送元のアカウントを使用して Gmail を開く
- ② 右上にある設定アイコン[すべての設定を表示]をクリック。  
[メール転送と POP/IMAP] タブをクリックし[転送] の [転送を無効にする] をクリック  
下部にある [変更を保存] をクリックします。

-以上-