

架電先へのヒアリング項目表示と、ヒアリング結果を入力・選択するエリアです。
フリーテキスト入力ができる「メモ」と、ドロップダウンから選ぶ「リサーチ」があります。

<メモ&ヒアリングシート>

③架電先へのヒアリング

③架電先との通話が確立されると、管理者が設定したリサーチ項目が表示されます。

●表示内容

架電先との通話が確立された時に、管理者が設定したリサーチ項目が自動で表示されます。

・メモ

=フリーテキスト入力エリアで、1,000文字まで入力が可能です。

・「クリア」ボタン

=メモに入力されている情報を消去します。

・「日時」ボタン

=「日時」ボタンをクリックした日時が、メモに入力されます。

・「ユーザー名」

=「ユーザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。

・メモリスト

=予め入力されている語句を選択すると、メモに入力されます。

・リサーチ1~12

=管理者が設定した、架電先にヒアリングする項目が表示され、その項目に対応した予測される答えは「選択▼」より選びます。

リサーチ項目では足りない場合などに、メモリストが設定されます。
メモリストから選んだ項目は、左のメモに表示されます。

<メモリスト>

③-1メモリスト表示



The screenshot shows the 'メモ & ヒアリングシート' form. On the left is a 'メモ' (Memo) text area with 'クリア', '日時', and 'ユーザ名' buttons above it. Below the memo area are 'リサーチ1' and 'リサーチ2' dropdown menus. On the right, the 'メモリスト' dropdown menu is open, showing a search input field and three options: '性別', '年齢', and '職業'.

③-1「メモリスト」をクリックすると、予め設定された項目が表示されます。

③-2 選択項目表示



The screenshot shows the 'メモ & ヒアリングシート' form. The 'メモ' area is empty. The 'リサーチ1' and 'リサーチ2' dropdown menus now have '選択' (Select) buttons. The 'メモリスト' dropdown menu is open, showing '性別' (Gender) selected, with '-選択-' (Select) above and '男性' (Male) and '女性' (Female) below.

③-2「メモリスト」下の「--選択--▼」をクリックすると、先に選択した内容に関連する選択項目が表示されます。

③-3選択項目メモに表示



The screenshot shows the 'メモ & ヒアリングシート' form. The 'メモ' text area now contains the text '男性' (Male). The 'メモリスト' dropdown menu is closed.

③-3選択項目を選ぶと、メモに選択項目が入力されます。

架電先に聞かなければならない内容が表示され、予測される回答をドロップダウンで選ぶことができます。

<リサーチ項目>

④-1 選択項目表示



④-1 「--選択--▼」をクリックすると、管理者が設定した選択項目が表示されます。また、検索窓から項目を検索することができます。

※ポイント
左図のリサーチ項目は、以下のように設定されています。

- ・リサーチ1 = 住まい
- ・リサーチ2 = 自家用車
- ・リサーチ3 = 家族構成

④-2 選択項目決定



④-2 選択項目を選ぶと、選択項目が表示されます。

※ご注意
リサーチ項目は、メモには表示されません。