

MASPO の顧客管理 取扱説明書

Business に関わる「関係者の管理台帳」という側面も併せてご利用いただくと便利です。商品購入のお客さまはもちろん、取引関係、協業関係者等の情報管理にお役立てください。面談履歴を記録しておくことで次のアクションプランも立てやすくなります。

ログイン画面と TOP 画面

URL	https://maspo.info/customer/users/login
ID	
Password	



画面右上の社名をクリックすると top に戻ります

お知らせ管理 自分への備忘、メンバーへのお知らせ

- ・〔+追加〕を押しタイトル、内容、掲載期間を選択し〔登録〕します。
- ・非表示を✓するとトップには表示されません。
- ・〔削除〕でお知らせ自体を削除します。

カテゴリ設定 取り扱う「商品・サービス」を登録します

カテゴリ	商品・サービス名
ラーメン	醤油ラーメン 普通 700円
	醤油ラーメン 大盛 800円
	味噌ラーメン 普通 700円
	味噌ラーメン 大盛 800円
	塩ラーメン 普通 700円
	塩ラーメン 大盛 800円
餃子	餃子 350円

商品・サービスには
カテゴリに「複数の商品がある場合」と
カテゴリに「1種類だけの商品」があります。
左記のようなイメージです。



→ [+追加]でカテゴリ管理画面を開きます。

下記の方法で商品・サービスを登録していきます。

カテゴリの中に 複数の商品がある場合

【Hint】— 分類

分類は商品・サービスの種類が多い場合に使用します。

例えばサロンで「もみほぐし」という商品にも → 40分、60分、80分、100分コースがある場合などです。

商品が多い場合、[分類]を使わないとプルダウンが長くなり、選ぶのがたいへんになります。

※商品が単一の場合は「カテゴリ」にそのひとつを登録します。

① カテゴリを入れて「分類」を使用するに (✓) して登録します。

カテゴリ管理画面

商品・サービスカテゴリ情報

カテゴリ名	<input type="text" value="ラーメン"/>
税率	<input type="text" value="10%"/>
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 使用する
表示優先度	<input type="text" value="0"/>

② ひとつ前の画面に戻ります。ラーメンの категорияが作成され【分類を使用する】と記載されています。

カテゴリ管理画面

カテゴリー一覧 + 追加

カテゴリー名	オプション	税率	コマンド
ラーメン	【分類を使用する】	10%	カテゴリー設定 削除

ホーム

③ コマンドの〔カテゴリー設定〕をクリックし商品の詳細を登録していきます。

- ・商品・サービス名を入力／分類にはカテゴリーの「ラーメン」を入力／価格（税抜き）
- ・表示優先度は後からでも変更できます
- * 順次、商品を登録していきます。

商品・サービスカテゴリー管理画面

商品・サービスカテゴリー情報 [ラーメン]

商品・サービス名

分類

価格

表示優先度

一覧 登録

④ 商品を入力すると、一覧には下記のように登録されていきます。

- ・表示優先度で並びを変えることができます

商品・サービスカテゴリー管理画面

ラーメン +一括登録 + 追加

商品・サービス名	分類	価格	表示順	コマンド
醤油ラーメン 普通	<input type="text" value="ラーメン"/>	700	0	削除
醤油ラーメン 大盛	<input type="text" value="ラーメン"/>	800	0	削除
味噌ラーメン 普通	<input type="text" value="ラーメン"/>	700	0	削除
味噌ラーメン 大盛	<input type="text" value="ラーメン"/>	800	0	削除
塩ラーメン 普通	<input type="text" value="ラーメン"/>	700	0	削除
塩ラーメン 大盛	<input type="text" value="ラーメン"/>	800	0	削除

商品がそのひとつの場合 のカテゴリ

① カテゴリを入れます。分類を使用するに をいれませんか → 登録

カテゴリ管理画面

商品・サービスカテゴリ情報

カテゴリ名

税率

分類 使用する

表示優先度

[一覧](#) [登録](#)

② ひとつ前の画面に戻ります。餃子の情報を入力して → 登録

*ほかにもあれば、同様に登録していきます。

商品・サービスカテゴリ管理画面

商品・サービスカテゴリ情報 [餃子]

商品・サービス名

価格

表示優先度

[一覧](#) [登録](#)

カテゴリ管理画面には登録内容が一覧になっています。〔削除〕でカテゴリを削除できます。

カテゴリ管理画面

カテゴリ一覧 [+追加](#)

カテゴリ名	オプション	税率	コマンド
ラーメン	【分類を使用する】	10%	カテゴリ設定 削除
餃子		10%	カテゴリ設定 削除

[ホーム](#)

顧客情報登録・編集

[+追加]を押すと新しいフォームが現れます。

- 1) 見込み客か既存客か／会社か個人かを選択
- 2) 各情報を入力します
- 3) 生年月日は和暦で入力しても西暦で管理します
- 4) 連絡方法／お客さまが優先希望する方法を✓
- 5) 決定権者／その方が決定者か他に誰がいるのか
- 6) ランク／貴社基準による ABC 分類（重要度）
- 7) Free Memo／備忘録、その他情報記載欄
(重要です。詳細は後述)

顧客検索

顧客リストから任意の方、またはまとまりを抽出することができます。

- ・検索する顧客のグルーピングを設定します。
 - 1) 誕生日の期間設定で「年代」を絞り込めます。
 - ・入力しなければ全リストを対象にします
 - 2) 検索条件を選択します。
 - 3) Free Memo に記録した情報でも検索可能です
 - 4) 検索を押します。
- 検索結果を CSV で保存できます。

フリーワード のコーナー

- * 「姓」「名」「セイ」「メイ」「電話番号」「携帯番号」「メールアドレス」などで 個人のお客さまを抽出 できます。
- * 「郵便番号」「住所」（例）札幌市北区…などで 条件に該当するお客さまを一斉表示 できます。
- * 顧客情報で記入した「Free Memo」の単語でも検索できます（Hint 参照）。
- 検索結果を CSV で保存できます。

【Hint】— FreeMemo

顧客情報入力画面の下部にあります

Free Memo

備考

例えば「十勝エリア」にいらっしゃるお客さま全員を検索したいとき、該当する市町村の住所を入力して町ごとに探していくのは、とても大変です。 帯広市、音更町、幕別町、大樹町...

Free Memo の箇所に「十勝エリア」のように共通ワードをメモしておく、一括で該当者全員を表示。

「3月生まれ」とか「〇〇大学卒」とかメモしておくのも便利です。とても便利な機能です。

購入して下さる商品名を記録しておく「〇〇商品」の検索で購入者一覧を表示できます。

幾つものワードを載せる際に「、」や「スペース」など特に記録の決まりはありません。

[-]で検索条件を隠すことができます

面談・問合わせ録

タイトルをクリックすると直近の「面談・問合わせ録」から順に表示します。（全体の把握に）



個人の面談・問合わせ録の記入方法

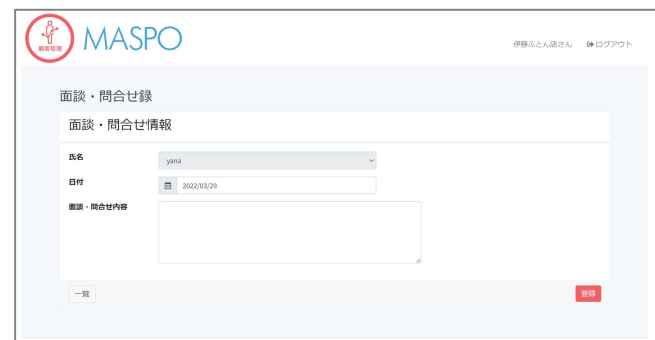
方法① 面談・問合わせ録のページを開いて

〔+追加〕を押してお客さまを選択します。

方法② 「顧客検索」で顧客を選択。〔info〕を押し

面談・問合わせ録のタブを開き〔+追加〕を押す。

→ 〔面談・問合わせ録〕を表示し内容を記録します。



・次回の面談予定内容、これからの計画等も記録しておくとても便利です。

→ 登録

クレーム・提案録

お客さまから頂いた「クレーム」や「提案事項」は大切な情報源です。
タイトルをクリックすると直近のクレーム・提案録から順に表示します。



個人のクレーム・提案録の記入方法

方法① クレーム・提案録画面のページを開いて
〔+追加〕を押してお客さま選択します。

方法② 「顧客検索」で顧客を選択。〔info〕を押し
クレーム・提案録のタブを開き〔+追加〕を押す。
→ 〔面談・クレーム録〕を表示し内容を記録します。



・対処内容、対処予定等も記録しておく非常に便利です。

→ 登録

アラート

お客さまや仕事関係者へ定期的にアプローチを要する際にアラートを設定しておくとお忘れがありません。

- * 2 か月に 1 度、季節の手紙を出すお客さま
- * 3 か月に 1 度、季節の手紙を出すお客さま
- * 半年に一度は挨拶に行く取引相手…などなど

顧客検索から顧客を選択し、履歴〔info〕を開き、上部タブの〔アラート〕を表示します。

方法① アラートのページを開いて〔+ 追加〕を押してお客さま選択します。

方法② 「顧客検索」でお客さまを選択。〔info〕を押す。アラートのタブを開き〔+ 追加〕を押す。

アラート追加

氏名 yena

タイトル

開始日 2022/03/29

回数

頻度 月毎 週毎 日毎

登録

設定方法

- アラートのタイトルを入れます。
例) 季節ごと定期ハガキ
- 開始日 → 1 回目開始日を入力。
- 回数 → 初回含め何回アラートを表示するか。
- 頻度 → を選択しアラート間隔を下の枠に入れます。
〔登録〕を押します。

通知日	内容	通知	操作
2023/03/29	季節ごと定期ハガキ (4 / 4)	完了	削除
2022/11/29	季節ごと定期ハガキ (3 / 4)	完了	削除
2022/07/29	季節ごと定期ハガキ (2 / 4)	完了	削除
2022/03/29	季節ごと定期ハガキ (1 / 4)	完了	削除

個人ページのアラートタブに一覧が作成されています。

メール、電話、手紙等で通知作業を終了したら〔完了〕を押して〔済〕にします

■ アラートの確認方法 → アラートを押します

アラート

表示条件

期間 2022-03-27 - 2022-04-02 検索 今週 今月

ステータス 未通知 通知済 すべて

アラート 一覧 CSV 追加

日付	名	内容	通知	コメント
2022年03月29日	yena	季節ごと定期ハガキ (1 / 4)	完了	削除

ホーム

- 検索したい期間を設定します。
- ステータスを選択 → 【未通知】【通知済】【すべて】
- 【先週】【今週】【来週】もしくは【先月】【今月】【来月】のいずれかの選択でも表示できます。
〔検索〕を押して検索結果を表示します。
- 検索結果を CSV で保存できます。

■便利なカレンダー機能



例) 特定の日の検索したい場合 その日をダブルクリックして **OK** 押して〔検索〕を。

例) 知りたい期間を選定して **OK** 押して〔検索〕することも可能です。

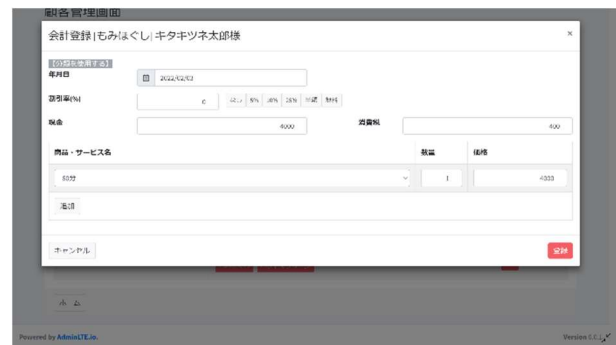
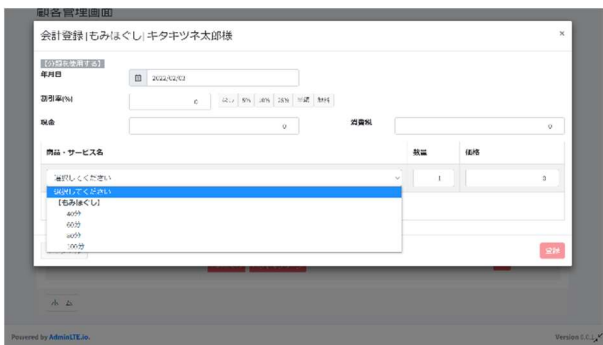
こうすることで未来の一月や数か月先まで検索期間を設定できアラート一覧を確認することができます。

利用歴記録

お客さま毎に売り上げを記録します。お客さまを〔顧客検索〕で表示します。

名前	会計項目	履歴
キタキツネ太郎	もみほぐし ヘッドマッサージ	Info

会計項目にある商品・サービス名を選択し、プルダウンから商品を選択すると金額などが自動計算（表示）されます。購入（利用）した商品が複数ある場合は〔+追加〕を押して入力します。



→ 登録)します。

〔info〕を開くと利用歴に保存されています。（個人の利用総額も計算されます）

売上データ分析

各商品、サービスの売上を記録、集計することができます。



- 1) 期間を選択します：手入力で選択範囲を設定することもできます
- 2) 集計単位を選択して〔検索〕を押します。データが表示されます
- 3) 各集計項目の〔-〕でデータを隠せます。〔×〕で項目を隠せます：〔検索〕を押すと再び元に戻ります

会計一覧

商品または有料のサービスの売上を日毎に一覧表示します



・売上情報を個人別に順に表示していきます。

事業を行う者にとって最も貴重な財産は「お客さま」です。車でも自社ビルでもありません。

「顧客管理」や「顧客戦略」を疎かにして安定経営は望めません。

顧客管理の「手間がかかる作業」ではなく「宝を確認する作業」なのです。

2022年6月1日更新
柳田医療経営株式会社