



コンテンツマネジメントシステム
GWebLink-Neoシリーズ

提言受付・承認・回答・公開システム

Neo 電子相談 ご紹介



▲Neoは富士通株式会社の定めるGRN規格:『環境貢献ソリューション運用制度に関する規定』に基いた環境貢献ソリューション認定商品です。

1. Neo 電子相談の特長



蓄積型ナレッジベースシステム

全てのお客様の声を蓄積。承認された代表回答を公開するだけでなく、会社としての模範解答は、イントラ側だけで担当向けに公開することも可能です。

あらゆるメディアからの声を統合管理

手紙、FAX、電話、窓口での直接提言など、インターネット以外のメディアからの意見は、担当者が入力することで、データベース上に統合管理されます。

高いカスタマイズビリティ

様々なカスタマイズ要望に対応できる、カスタマイズ適応度の高いシステムです。

紙ベースの運用にも適応

提言情報の簡易印刷ができます。また、入力したデータからお客様への返信手紙を表紙、本文の形で印刷することができます。

2. 相談受付・回答入力

公開側お客様の声受付

必要に応じ入力項目を選択頂けます。

提供側の提言／回答入力画面

お客様の代わりに担当がデータを登録します。
また、回答を入力します。

カテゴリ設定

提言分野として、自由に設定、変更することができます。

ご提言分野

<input type="checkbox"/> 自然・環境	<input type="checkbox"/> 健康・医療・福祉	<input type="checkbox"/> 生活・ボランティア・人権
<input type="checkbox"/> 防災・安全・防犯	<input type="checkbox"/> 教育・文化・国際	<input type="checkbox"/> 商工・労働・観光
<input type="checkbox"/> 農林水産	<input type="checkbox"/> 地域づくり・土地	<input type="checkbox"/> 交通・道路・河川・港湾
<input type="checkbox"/> 行政一般	<input type="checkbox"/> 電子申請システム	

3. 相談内容による公開区分設定

公開区分設定

提言内容は一旦検閲した後、公開区分を設定します。

現在公開区分	一般公開
公開依頼区分	
公開依頼区分変更	[変更無し] ▼
公開依頼者	[変更無し] システム管理者・担当者のみ
公開確認者	内部公開 一般公開
公開理由等:	

更新する 複写登録する 削除

※ 複写登録を押すとシートNoが新規採番(データ複写)されます

手紙用帳票を印刷
承認用帳票を印刷

印刷用帳票作成

承認用帳票や手紙による回答を簡易印刷できます。

相談者の非公開受付

「非公開」希望で受け付けた相談は公開できないため、誤って公開する心配はありません。

非公開 一般公開しない

新規登録

内部公開機能

ログインしなくても、担当が全員参照できる公開レベルが設定できます。

知っておくべき相談・苦情や、よくある相談に対する模範解答などを公開することで、担当の対応レベルを高いまま均一化することができます。

電子相談 メールマガジン アンケート 電子会議 施設予約管理

ログイン

電子相談システム: ログイン

電子相談システムは、寄せられた相談の入力や閲覧、管理を行うシステムです。ログインIDとパスワードを入力し、ログインボタンを押してください。

ログインIDとパスワードの入力

ログインID: パスワード:

電子相談システムへログイン

内部公開情報を確認

模範解答

相談ID	相談内容	担当者	受付日時	完了日時
10000000000000000000	お問い合わせ	担当者A	2008/01/01 10:00	2008/01/01 10:00
10000000000000000000	お問い合わせ	担当者B	2008/01/01 10:00	2008/01/01 10:00
10000000000000000000	お問い合わせ	担当者C	2008/01/01 10:00	2008/01/01 10:00
10000000000000000000	お問い合わせ	担当者D	2008/01/01 10:00	2008/01/01 10:00
10000000000000000000	お問い合わせ	担当者E	2008/01/01 10:00	2008/01/01 10:00

4. 様々な受付区分とメール通知

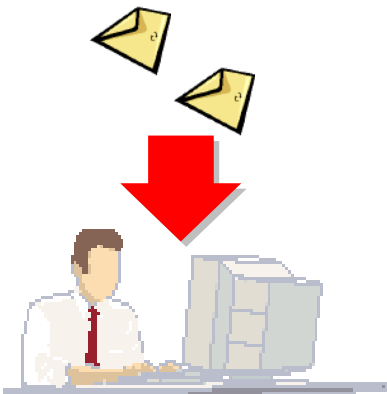
様々なメディアからの受理



電話・FAX・手紙など……

相談受付時のメール配信

インターネットから相談を受付けた際は、入力された内容とともに受付通知メールが設定した担当者に自動通知されます。



シートNO	4
基本データ	
受付年月日	2004年 2月 4日 [半角入力]
氏名	動物愛護
受理方法	電子メール
メールアドレス	[受理方法を選択] 手紙 [半角入力] FAX 電子メール ホームページ その他
電話	[半角入力]
年代	
性別	男性
住所	
郵便番号	[半角入力]
職業	学生
件名	動物愛護施設の設置について
提言内容(全文)	最近、地域のフリーペーパーなどで、捨て犬、捨て猫の里親募集の広告をよく目にします。一匹一匹写真を載せ、特徴や捨てられていた時の状況を丁寧に書いていて、保護した方の「何とか、この子の命を救ってやりたい」という気持ちが伝わります。 インターネットなどを通じて知ったのですが、日本にはそういった活動を都道府県が行っているところがたくさんあるのですね。他に比べ、捨て犬、捨て猫が多い私たちの市になぜこういった施設がないんですか？私は、ほぼ

5. 豊富な絞込検索機能

提供側 検索機能

フリーワード検索をはじめ、受理方法、提言内容、公開区分など様々な方法で検索ができます。

WebLinks-Neo 情報提供ソリューション

情報提供 | 申請書提供 | 電子相談 | メールマガジン | アンケート | 電子会議 | 施設予約管理

管理者メニュー

- 相談
- 電子相談登録
- 電子相談検索
- 管理

電子相談検索

検索 | クリア

シートNo	<input type="text"/>
受付年月日	<input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 ※年、年月の入力でも検索可能
提言者氏名	<input type="text"/> ※フリーワードで検索可能
受理方法	[受理方法を選択]
年代	[年代を選択]
性別	[性別を選択]
職業	[職業を選択]
件名・内容・回答	<input type="text"/> ※フリーワードで検索可能
FAQ	<input type="checkbox"/> 一般情報 <input type="checkbox"/> 模範解答
分野	<input type="checkbox"/> 自然・環境 <input type="checkbox"/> 健康・医療・福祉 <input type="checkbox"/> 生活・ボランティア・人権 <input type="checkbox"/> 防災・安全・防犯 <input type="checkbox"/> 教育・文化・国際 <input type="checkbox"/> 商工・労働・観光 <input type="checkbox"/> 農林水産 <input type="checkbox"/> 地域づくり・土地 <input type="checkbox"/> 交通・道路・河川・港湾 <input type="checkbox"/> 行政一般 <input type="checkbox"/> 電子申請システム
担当課名	<input type="text"/> ※フリーワードで検索可能
回答年月日	<input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 ※年、年月の入力でも検索可能
回答状況	[回答状況を選択]
公開区分	[公開状況を選択] この区分への公開依頼中を抽出→ <input type="checkbox"/>

検索 | クリア



公開側 検索機能

同様の提言や苦情、またその回答が既にされているかなどキーワード検索を中心として検索することができます。

ネオ市 自治体情報提供ソリューションデモサイト

ネオニュース | サイトマップ | ご利用にあたって | 個人情報について

電子相談登録

電子相談 検索

検索 | 詳しい検索

受付年月日

年月日
※年、年月の入力でも検索可能です。

件名・内容・回答

※フリーワードで検索可能です。

分野

自然・環境 健康・医療・福祉 生活・ボランティア・人権
 防災・安全・防犯 教育・文化・国際 商工・労働・観光
 農林水産 地域づくり・土地 交通・道路・河川・港湾
 行政一般 電子申請システム

担当課名

※フリーワードで検索可能です。

検索 | クリア

All Rights Reserved, Copyright © FUJITSU



6. データ参照可能範囲

- 受け付けたお客様の声の内容により、一般公開するもの、担当に知ってほしいものなどで公開レベルを変更することで、貴重な意見を有効に活用することができます。
- 模範解答の検索機能を使うと、過去にあった同様の質問を参照し、すばやくお客様に回答できます。

管理者：全ての情報を参照可

ひどい内容だ。
担当にも公開できないので、
管理者権限でしか見られない
よう管理しよう。(非公開)



管理者

これは是非お客様に広く知って
欲しい内容だ。
一般公開に切替えて、公開
サイトへ載せよう。

担当：内部公開のみ参照可



担当者

以前同じ苦情が来て
いるし、そのときの
模範回答も登録されて
いるぞ。



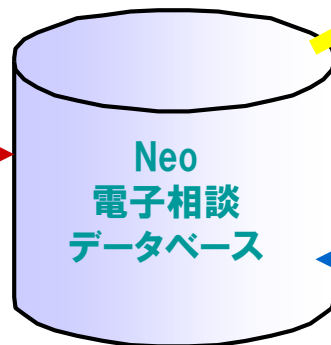
担当全員

差戻し

登録(承認依頼)

承認

各担当者の回答
入力を確認
して承認します。



一般公開された「お客様の声」はフリーワード、カテゴリ等により検索することができます

■公開レベルが内部管理の場合、
ログインIDを持たない職員も
住民の声と、その回答を見ることが
できます。

お客様：一般公開のみ参照



お客様



導入事例



導入事例：綾部市（よくある質問と回答）

綾部市 The Official Website for City of Ayabe

サイト内検索:

サイトマップ(1) このサイトについて(2)

現在地: [ホーム](#) > [FAQ](#)

[ホーム](#) [新着情報](#) [メールマガジン](#) [よくある質問](#) [▼メニューを飛ばして本文へ\(3\)](#)

FAQ よくある質問と回答

知りたいことがあるけど「何課」に聞いたらいいの分からなかったり、市役所が開いている時間に電話ができなかったりしてお困りになったことはありませんか？

このページは、市民のみなさんのご質問を受付したり、いただいた質問を紹介したりするページです。

[ご質問の検索](#) [ご質問の登録](#)

文字の大きさ
大 中 小

生活シーンで探す

対象者で探す

綾部市議会

災害関連情報

ご質問の内容

氏名

メールアドレス [半角入力]
メールアドレスは回答をさしあげるのに必要ですから、正確をお願いします。

電話番号 - [半角入力]

年代 [年代を選択] ▼

性別 男性 ▼

住所

郵便番号 - [半角入力]

ご職業 [職業を選択] ▼

件名

内容

ご質問分野
くらしと環境 まなぶ・つどう 健康・福祉
しごと・はたらく まちづくり 政策・行政
市税

非公開 一般公開しない

ご質問の検索

受付年月日 年 月 日
※年、年月のみの入力でも検索可能です。

件名・内容・回答
※フールドワードで検索可能です。

分野
くらしと環境 まなぶ・つどう 健康・福祉
しごと・はたらく まちづくり 政策・行政
市税

担当課名
※フールドワードで検索可能です。

の画面になります。カテゴリごと

いただいたご質問については、できるだけ回答するようにしていますが、係争中の案件など個別に回答をさしあげられない場合もありますので、あらかじめご了承ください。
◎ ページトップにもどる

導入事例：伊那市様（市長への手紙）



伊那市 INA-CITY

緊急災害情報

市長へようこそ
市長のあいさつや、
記者会見・方針などの
情報を掲載!

市の紹介
市の組織
伊那市議会
市の施設
行政情報
防災・防犯情報

できごとから探す

出産・育児
入園・入学
就職・退職
住宅・引越
福祉
介護

トピックス

- ▶ 年賀状用素材を提供します
伊那市オリジナル版 年賀状用素材を提供します。
- ▶ 新ごみ中間処理施設用地の選定を行っています
新ごみ中間処理施設用地選定委員会の状況をお知らせします。
- ▶ 住所表示の変更作業を行っています
伊那、伊那部、美簗の一部について住所表示の変更作業を行...

市長への手紙

伊那市 INA-CITY

音声読み上げ・文字拡大機能
文字の大きさ: 大 中 小

TOPページ < 暮らしの情報 観光情報 産業情報

市長への手紙 > 市長への手紙 > 市長への手紙入力画面

内容を入力してください

▶ 氏名(必須)
[入力欄]

▶ メールアドレス
[入力欄] [半角入力]
メールアドレスは回答をさしあげるのに必要ですから、正確をお願いします。

▶ 電話番号
[入力欄] [半角入力]

▶ 年代
[年代を選択]

▶ 性別
男性

▶ 住所
[入力欄]

▶ 郵便番号
[入力欄] [半角入力]

▶ ご職業
[職業を選択]

▶ 件名(必須)
[入力欄]

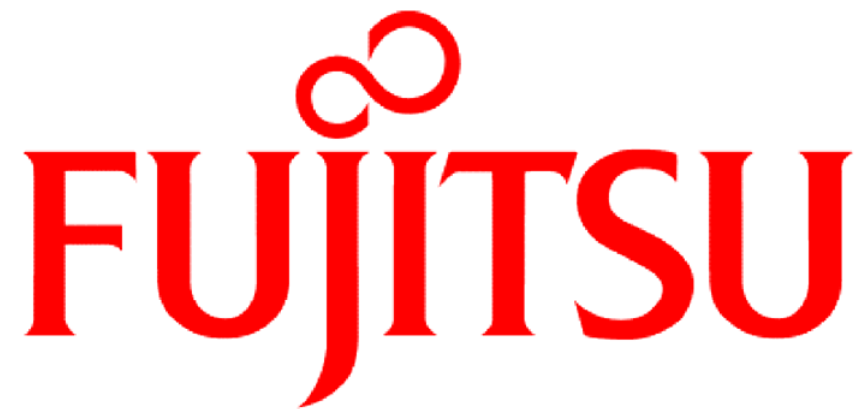
▶ 内容(必須:1000字以内をお願いします。)
[大きな入力欄]

▶ ご提案分野

<input type="checkbox"/> 自然・景観	<input type="checkbox"/> 生活・環境	<input type="checkbox"/> 防災・防犯
<input type="checkbox"/> 人権	<input type="checkbox"/> 教育・文化・スポーツ	<input type="checkbox"/> 産業・雇用・労働
<input type="checkbox"/> 観光	<input type="checkbox"/> 農林水産	<input type="checkbox"/> 公共施設
<input type="checkbox"/> 道路・河川・交通	<input type="checkbox"/> 福祉・医療	<input type="checkbox"/> 税金・料金
<input type="checkbox"/> 行政一般	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 【要回答】(市からの回答が必要な場合)

▶ 非公開
 (提案内容を一般公開しない場合)

新規登録



THE POSSIBILITIES ARE INFINITE