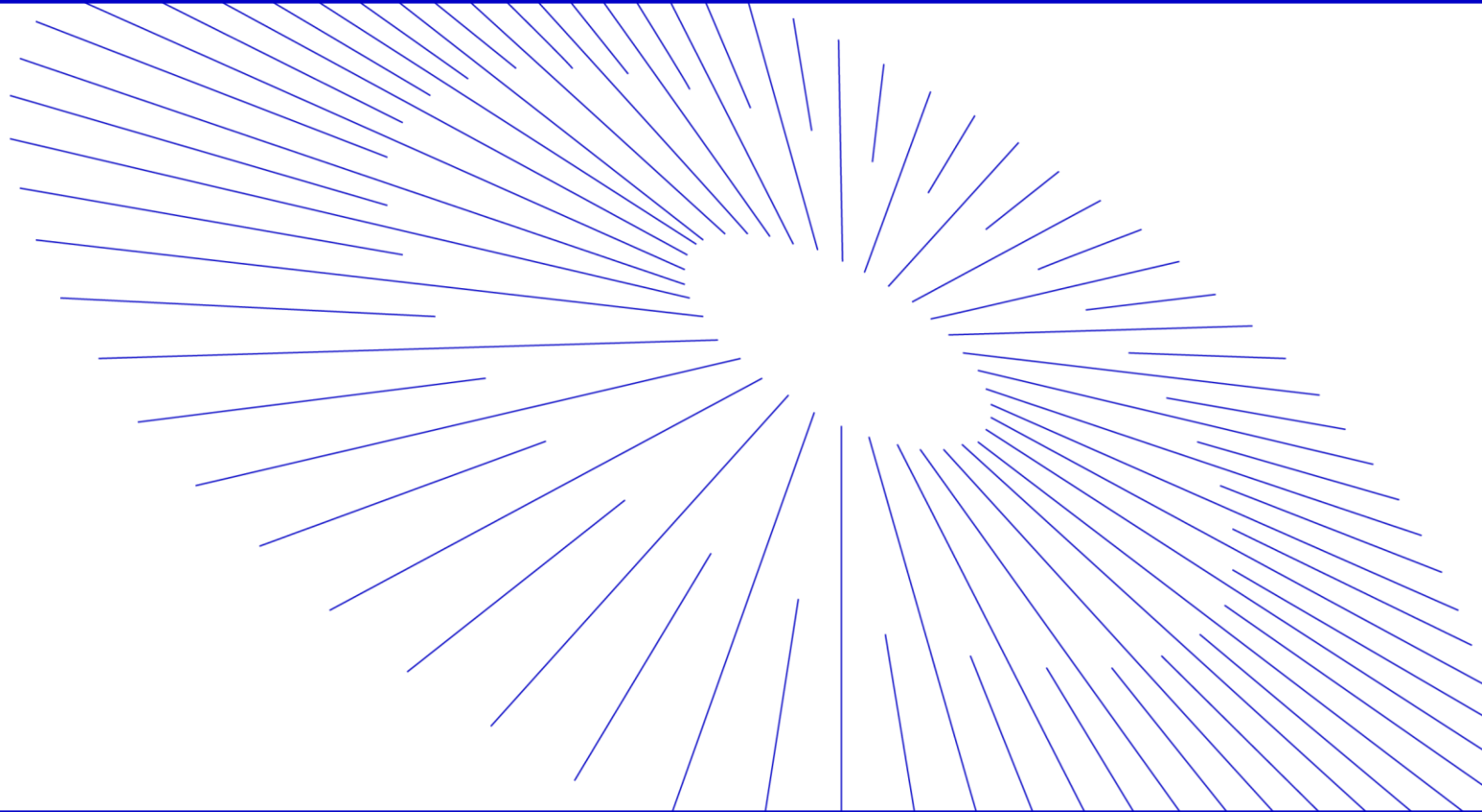


# 2023年度～ スマコン改善要望対応フロー

---



## 現状のフローが抱えるペインポイント

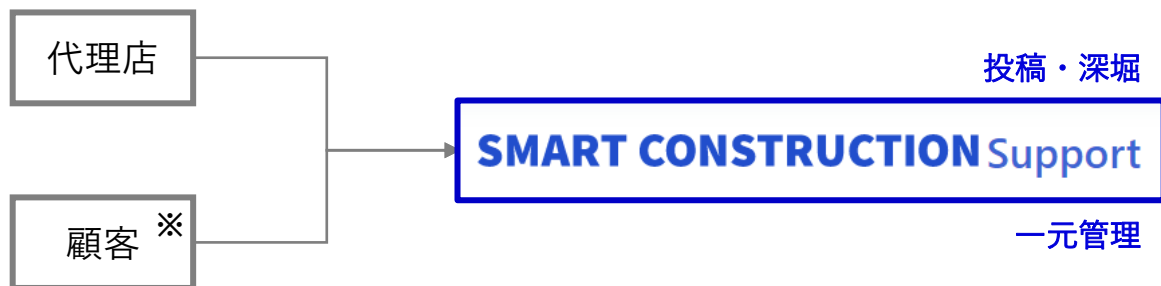
- 要望集約/深堀/対応検討する場所が一元化されていない
- 各要望への対応状況が分かりにくい

Teamsを覗きにいかねば見えない、Teamsチャンネルの仕様上投稿者自身の要望をすぐに確認しにくい 等  
 これらを解消するため **2023年7月10日(月)**より、新フローへ変更いたします

## 現状



## 新



	旧	新
要望集約方法	Forms	Zendeskに一本化
要望深堀	Teams	Zendeskに一本化
要望リスト管理 対応方針検討	Backlog(非公開)	Zendeskに一本化
EB側の 手動プロセス	深堀内容のBacklogへの 転記等が必要	左記が不要に
対応状況の確認	Teamsを覗きにいく必要あり Teamsは使い勝手に難あり (そもそもEB側から、 Teamsへの招待が必要)	Zendeskにて 自身の問合せの 履歴を容易に 確認可

※ トラブルシュートと同様に、お客様から直接  
 改善要望を投稿いただくことが可能になります

1. サポートサイトの問合せ用URLにアクセス <https://support.smartconstruction.com/hc/ja/requests/new>
2. 地域の項目は「Japan」を選択する
3. 製品種別(オプション)の項目は「商品に対する改善要望」を選択する
4. 各項目を入力し、「送信」を押す

Smart Construction Support > リクエストを送信

## リクエストを送信

CC (オプション)

地域

Japan 2

製品種別 (オプション)

商品に対する改善要望 (準備中: 7/10受付開始予定) 3

件名

【テスト】SC OO 改善要望

携帯電話番号

0123-456-789-

要望の温度感を教えてください。

通常の改善要望

現場で発生しているハードウェア・ソフトウェアの問題については、改善要望Formsに入力するのではなく、サポートセンターへ問合せ下さい。

要望元

投稿者

Smart Construction Support > 追加

要望元

投稿者

誰からの要望であるかを教えてください。

現場名 (オプション)

OO工事

スマコンをご利用いただいている現場名を記入ください。

どのソリューションへの改善要望であるか教えてください。

SC Fleet

※緊急性の高い不具合対応を除き、スマートコンストラクションアプリ(SCアプリ)の改善要望受付は行っていません。

現状何にお困りであり、どのような改善をお望みであるかを詳しく記入してください。(オプション)

テスト

可能であれば、具体的に改善を望まれる画面・機能を詳しく記入してください。(オプション)

テスト

“その他特記事項がございましたら記入ください。例：記載した改善が必要と考える理由、競合他社情報 要望内容説明のためのイメージ(資料や写真)がある場合には、添付ください。”

備考 (オプション)

“その他特記事項がございましたら記入ください。例：記載した改善が必要と考える理由、競合他社情報 要望内容説明のためのイメージ(資料や写真)がある場合には、添付ください。”

備考 (オプション)

テスト

“その他特記事項がございましたら記入ください。例：記載した改善が必要と考える理由、競合他社情報 要望内容説明のためのイメージ(資料や写真)がある場合には、添付ください。”

説明

T B I



質問の場合リクエストの詳細を入力してください。サポートスタッフのメンバーができるだけ早く対応いたします。改善要望などは、現状何にお困りであり、どのような改善をお望みであるか詳細にご記入ください。

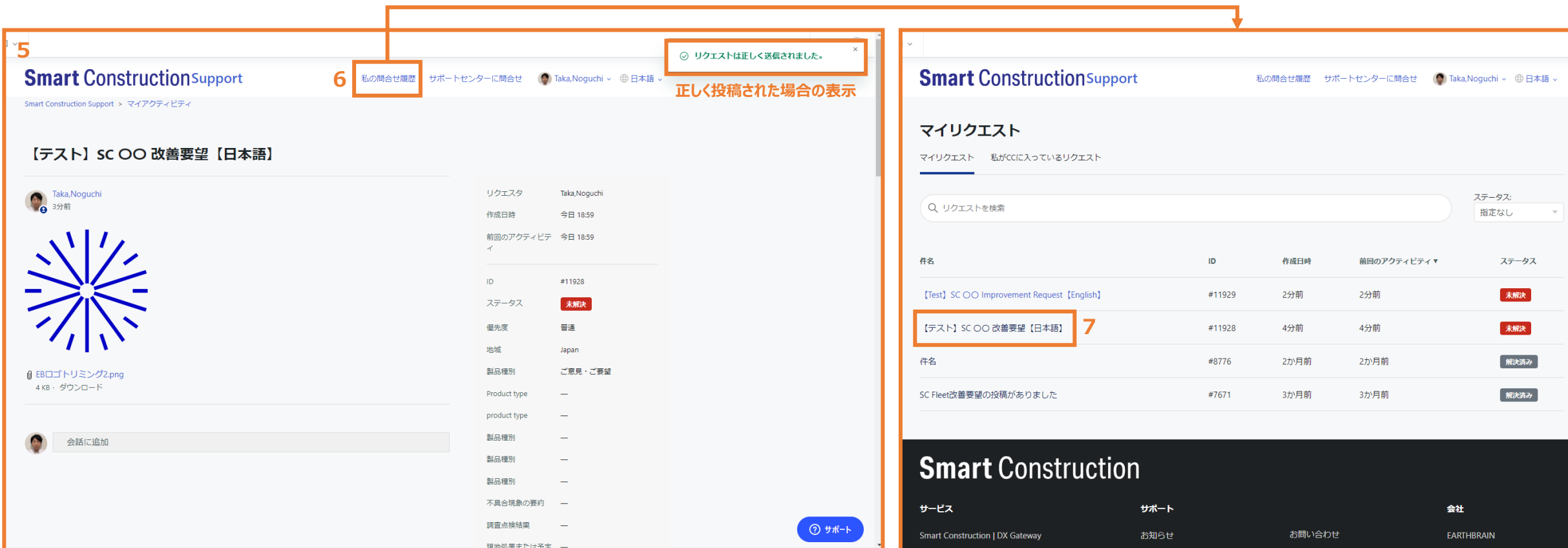
添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

📎 E8ロゴトリミング2.png x

送信 4

5. 投稿完了後の画面(サインインして投稿した場合メールも届きます)
6. 「私の問合せ履歴」をクリックで、投稿した要望や問合せ一覧の確認ができます
7. 投稿した要望をクリックで、詳細を確認できます  
 詳細画面の構成は、通常の見合せのものと同様です



**5** Smart ConstructionSupport

Smart Construction Support > マイアクティビティ

【テスト】sc〇〇改善要望【日本語】

Taka,Noguchi  
3分前

EBロゴトリミング2.png  
4 KB · ダウンロード

会話に追加

サポート

リクエストは正しく送信されました。

**6** 私の問合せ履歴 サポートセンターに問合せ Taka,Noguchi 日本語

新しく投稿された場合の表示

リクエスト	Taka,Noguchi
作成日時	今日 18:59
前回のアクティビティ	今日 18:59
ID	#11928
ステータス	未解決
優先度	普通
地域	Japan
製品種別	ご意見・ご要望
Product type	—
product type	—
製品種別	—
製品種別	—
製品種別	—
不具合現象の要約	—
調査点検結果	—
現地調査または写真	—

**7** Smart ConstructionSupport

私の問合せ履歴 サポートセンターに問合せ Taka,Noguchi 日本語

マイリクエスト

マイリクエスト 私がCCに入っているリクエスト

リクエストを検索

ステータス: 指定なし

件名	ID	作成日時	前回のアクティビティ	ステータス
【Test】SC〇〇 Improvement Request [English]	#11929	2分前	2分前	未解決
【テスト】SC〇〇改善要望【日本語】	#11928	4分前	4分前	未解決
件名	#8776	2か月前	2か月前	解決済み
SC Fleet改善要望の投稿がありました	#7671	3か月前	3か月前	解決済み


Smart Construction







サービス サポート 会社

Smart Construction | DX Gateway お知らせ お問い合わせ EARTH BRAIN

## 参考：要望投稿時に届くメール


【テスト】SC ○○ 改善要望【日本語】


 SMART CONSTRUCTION Support <support@smartconstruction.co.jp>  
 宛先  Noguchi, Takamasa / 野口 剛正


 返信
  全員に返信
  転送
 


2023/03/02 (木) 19:00

オレンジの分類

 画像をダウンロードするには、ここをクリックします。プライバシー保護を促進するため、メッセージ内の画像は自動的にダウンロードされません。



このチケットはあなたのために作成されたものです。

### こちらの文面でメールが届きます

※本メールはシステムからの自動返信です

こちらはEARTH BRAIN ユーザーサポートです。

平素は弊社製品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

お送りいただきましたご意見・ご要望につきましては、より良い製品開発に向けての参考とさせていただきます。

なお、お送りいただきました件につきまして、弊社から改めて連絡させていただく場合がございます。

お手数ではございますが、その際にはご協力のほど、よろしくお願いいたします。

この度は、貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。

今後とも弊社製品をよろしくお願いいたします。



**Taka,Noguchi (Smart Construction Support)**

2023/3/2 午後6:59 JST



添付ファイル

[EBロゴトリミング2.png](#)

コメントを追加するには、このメールに返信してください。

「私の問合せ履歴」>「組織のリクエスト」をクリックで同じ組織の方からの投稿内容を確認できます。

※問合せ内容には顧客の社外秘の情報が含まれる場合もあるため、別組織の方からの要望は閲覧できません。

Smart Construction Support

私の問合せ履歴

サポートセンターに問合せ

SUZUKI customer TEST

日本語

## マイリクエスト

マイリクエスト

私がCCに入っているリクエスト

組織のリクエスト

フォローする

ステータス:

指定なし

件名	ID	リクエスタ	前回のアクティビティ	ステータス
メッセージの送信が出来ない	#16469	花原英輔	9分前	あなたの返信待ち
共有フォルダへのアップロードの仕方を教えてください。	#16433	石黒剛	13分前	解決済み
使い方をおしえてください	#15894	石黒剛	13分前	解決済み
メンバーがいなくなった	#16488	田澤幸生	14分前	あなたの返信待ち
転圧システム紐づかない	#16489	花原英輔	16分前	あなたの返信待ち
3DMGキャブアンテナ(2AB-06-11120)不良品納入の件	#16148	大場 峻平	21分前	オープン
車体IMU不良	#15886	宮崎航	21分前	オープン
アカウント削除のお願い	#16395	秋本昌次	1時間前	解決済み
KOMTRAX機能	#16413	関部直人	1時間前	解決済み
アプリアップデート不可	#16120	石黒剛	1時間前	解決済み
タブレット側で法肩のラインを作る方法があるかどうか	#16482	合田雄治	1時間前	あなたの返信待ち

## EB社側で、対応状況に応じ、ステータスを変更します



### 【改善要望受付中】

要望投稿直後から「改善要望受付済」にするまでの間はこのステータスです

### 【改善要望受付済】

要件が理解できた場合

もしくは

投稿いただいた方からの返信が途絶えて以降5営業日後<sup>\*</sup>に

このステータスに変更します

その場合、大変お手数ですが改めて要望の投稿をお願いいたします。

**※顧客からの回答までリードタイムが発生する場合は、一旦その旨をコメントください。**



## 要件が理解できた場合、もしくは深堀の途中で投稿いただいた方からの返信が途絶えて5営業日が経過したら「改善要望受付済」に変更します



The screenshot displays the EB ticket management interface. The main content area shows a ticket with the subject "SCフリートの改善要望です。" (Improvement request for SC Fleet). A response from Taka, Noguchi is visible, dated May 19th at 01:59 PM. The response text is as follows:

宛先: [redacted] 様  
 お世話になっております、改善要望の投稿ありがとうございます。現在1つ目の色変更の要望について技術的に可能かどうか、開発業者に確認を入れています。返答ありましたら追って連絡いたします。

2つ目と3つ目は技術的には可能ですので、要望リスト入りとさせていただきます。尚、対応のお約束はできかねますので、ご了承ください。

度々失礼いたします。1つ目の要望についても開発業者に確認がとれましたので回答します。技術的には実現可能とのことです。

上記と同じく対応のお約束はできかねますが、要望リスト入りとさせていただきます。この度は要望投稿いただきありがとうございました。

公開コメントで  
投稿者への回答完了

On the right side, a dropdown menu is open, showing various ticket statuses. The status "改善要望受付済" (Request accepted) is highlighted with an orange box. Below the menu, a button "改善要望受付中としてチケットを保存" (Save ticket as request in progress) is visible. At the bottom right, another button "保留中としてチケットを保存" (Save ticket as pending) is also visible.

「改善要望受付済」に変更



**2023年7月10日(月)**より、新フローの運用を開始します

現状のFormsによる受付は、**2023年7月7日(金)18時**をもって停止いたします

既存の要望は、EARTH BRAIN社開発チームにて全てストックされておりますが  
必要に応じTeamsにて内容の深掘をさせていただく場合がございますので

その際はお手数ですがご協力をお願いいたします。