

# ***KDDI* Knowledge Suite CENTER**

---

## **操作ガイド**

(1.3 版)

2020 年 6 月 1 日  
KDDI 株式会社

## GRIDY CENTER

### 本書の読み方

本書は以下の構成になっています。

#### **第1部 アドミニストレーター用**

第1部はアドミニストレーターに必要な操作を解説しております。アドミニストレーターはGRIDY CENTERの管理者のことです。アドミニストレーターの方は、初めにこの第1部をお読みになり、引き続き「第2部 メンバー用」もあわせてお読みください。

#### **第2部 メンバー用**

第2部はメンバーに必要な操作を解説しています。この第2部は、メンバーはもちろん、アドミニストレーターの方もお読みください。

※本マニュアル中のキャプチャ画像は、実際の画面と異なる場合がありますのでご了承ください。

---

## 目次

---

### 第1部 アドミニストレーター用

■1-1 GRIDY CENTER とは .....	2
■1-2 CENTER ホーム .....	4
■1-3 問い合わせトレイを設定する .....	5

### 第2部 メンバー用

■2-1 GRIDY CENTER を利用する .....	2
■2-2 問い合わせ情報を登録する .....	3
■2-3 問い合わせ情報を確認する .....	13
■2-4 問い合わせの対応を行う .....	21
■2-5 問い合わせを管理する .....	35

---

## アドミニストレーター用 目次

---

■1-1 GRIDY CENTER とは.....	2
1-1-1 GRIDY CENTER でできること .....	3
1-1-2 問い合わせ対応開始までの流れ.....	3
■1-2 CENTER ホーム.....	4
■1-3 問い合わせトレイを設定する .....	5
1-3-1 トレイ設定 .....	5
1-3-2 迷惑メール設定 .....	8
1-3-3 署名設定 .....	10
1-3-4 表示設定 .....	12

## ■ 1-1 GRIDY CENTER とは

GRIDY CENTER（以下、「CENTER」）は「KDDI Knowledge Suite」のアプリケーション群を構成するサービスの1つです。

CENTER をご利用いただくには、アドミニストレーターよりメンバーへ以下の設定が必要です。

### ■ 部署作成とメンバーの所属

CENTER では全データに対して所有者と部署が紐付いて管理されます。

このため、CENTER を利用するには必ず部署に所属することが条件となり、所属していない部署以外の登録情報を閲覧、利用することはできません。

部署登録や部署/グループに関して、詳しくは操作マニュアル「GRIDY グループウェア」をご参照ください。

CENTER の設定管理は部署に所属しているアドミニストレーターから行うことができます。

部署に所属しているサブアドミニストレーターは、自分が所属する組織配下の部署に対してのみ設定することができます。

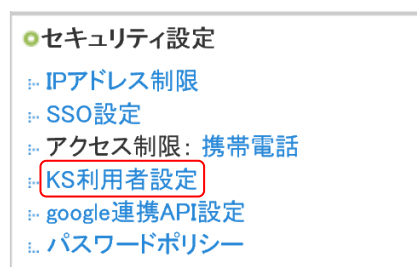
アドミニストレーター、サブアドミニストレーターに関して、詳しくは操作マニュアル「GRIDY グループウェア」をご参照ください。

### ■ KS 権限を付与する

CENTER を利用するために必要な KS 権限を付与します。



1. 「設定」をクリックします。



2. 「KDDI Knowledge Suite 設定」の「KS 利用者設定」をクリックします。

The screenshot shows the 'KS利用者設定' (KS User Settings) table. The table has columns for 'ユーザー名', '部署', '最終ログイン', '区分', '利用状態', and 'KS権限'. The '付与する' (Grant) button in the 'KS権限' column for the user 'まとめて 圭' is highlighted with a red box.

ユーザー名	部署	最終ログイン	区分	利用状態	KS権限
KKS TEST1		2016/12/02 14:51:22	KDDI Knowledge Suiteアドミニストレーター	GRIDY	権限あり
KKS TEST2	経理部	2016/11/25 13:30:57	KDDI Knowledge Suiteアドミニストレーター	GRIDY	権限あり
KKS テスト		2018/09/03 16:36:13	KDDI Knowledge Suiteアドミニストレーター	GRIDY	権限あり
くらうと 花子		2012/09/27 18:12:02	KDDI Knowledge Suiteアドミニストレーター	GRIDY	権限あり
たかはし ようすけ		2020/06/08 09:37:02	KDDI Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限あり 削除する
まとめて 圭		2017/03/16 17:34:44	KDDI Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限なし 付与する

3. 権限を付与するメンバーの「付与する」をクリックし、「権限あり」に変更します。

**POINT**

KS 権限を削除する場合は「削除する」をクリックします。

**POINT**

アドミニストレーターは KS 権限が自動的に付与されます。KS 権限を削除する場合はアドミニストレーター権限の削除が必要です。

アドミニストレーター権限の付与/削除に関して、詳しくは操作マニュアル「GRIDY グループウェア」をご参照ください。

---

## 1-1-1 GRIDY CENTER でできること

---

CENTER は様々な問い合わせを共有、一元管理することができるサービスです。

- ・ 様々な問い合わせ（メール/電話/FAX/訪問など）の一元化
- ・ 対応履歴管理（問い合わせ開始から終了までの全過程を可視化）
- ・ 問い合わせ履歴管理（過去の顧客との全問い合わせ内容を管理）
- ・ 問い合わせ情報を GRIDY SFA の顧客情報との紐付け

---

## 1-1-2 問い合わせ対応開始までの流れ

---

CENTER のご利用を開始するためには、以下の手順で設定を行ってください。

**STEP1** 問い合わせトレイを作成する

アドミニストレーターは、[CENTER 設定管理] よりトレイの新規作成を行います。

トレイ作成が終了した段階で、CENTER での問い合わせ対応が可能となります。

用途に合わせ、迷惑メール設定、署名設定、表示設定を行ってください。

**STEP2** 迷惑メール設定、署名設定、表示設定を行う

問い合わせトレイ作成後に [CENTER 設定管理] より設定していただけるようになります。

**◆迷惑メール設定**

受信を拒否したいメールアドレス及びドメインを設定することができます。

**◆署名設定**

設定された問い合わせトレイごとの署名を設定することができます。

**◆表示設定**

一覧での表示件数、返信時の引用方法、社内転送時の引用方法の設定をすることができます。

**STEP3** 問い合わせを受け付ける

新規アカウントの設定が終了した段階で問い合わせ対応が可能となります。

メール以外にも、電話/FAX/訪問などの問い合わせ履歴を自由に入力することができます。

## ■ 1-2 CENTER ホーム

[CENTER] タブをクリックすると CENTER ホーム画面が表示されます。CENTER の全ての機能はこの画面が起点となります。

問い合わせの管理、利用について、詳しくは第 2 部メンバー用の内容をご参照ください。

グループウェア SFA リードフォーム **CENTER** メールビューコン

1 CENTER ホーム 問い合わせ 設定管理

2 見直し登録 更新

3 お知らせ  
未確認レポート1件!  
未読メッセージ1件!

4 新着  
新着  
既存利用客用(カスタマーサポート)1件  
既存利用客メール用(カスタマーサポート)3件

5 新着お問い合わせ ? 一覧

↑ ↓	ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
通常	cs000000004	[社内連絡]契約内容の変更につきまして	前園清治	坂本くるみ	2019/03/11 16:19:34	既存利用客用(カスタマーサポート)
通常	cs000000004	契約内容の変更につきまして	---	---	2019/03/11 16:14:57	既存利用客用(カスタマーサポート)
通常	csm000000003	登録アドレス変更について	ks0000@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:02	既存利用客メール用(カスタマーサポート)
通常	csm000000001	契約内容の確認	aa0000@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:01	既存利用客メール用(カスタマーサポート)
通常	csm000000002	利用方法について	ab0011@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:01	既存利用客メール用(カスタマーサポート)

6 ToDo 一覧

ToDo完了 今日

完了	期日	ToDo名	登録者	関連情報
<input type="checkbox"/>	低い 2019/03/11	[社内連絡]契約内容の変更につきまして	前園 清治	[社内連絡]契約内容の変更につきまして

- ① CENTER 機能のアイコン一覧です。利用する機能のアイコンをクリックすると各機能の画面に遷移します。
- ② 問い合わせの新規登録と新着お問い合わせの更新を行うことができます。
- ③ メンバーに届いている重要なお知らせが表示されます。
- ④ メンバーが閲覧可能なトレイに新着お問い合わせがある場合に表示されます。トレイをクリックすると新着お問い合わせの一覧画面に遷移します。
- ⑤ メンバーが閲覧可能な新着お問い合わせ一覧です。
- ⑥ 問い合わせから発生しメンバーのタスクとなっている ToDo の一覧です。

## ■ 1-3 問い合わせトレイを設定する

トレイは CENTER を利用する部署ごとに作成する必要があります。

### 1-3-1 トレイ設定

CENTER を利用するには、はじめにトレイを作成する必要があります。

#### ■ トレイを作成する

トレイを作成します。メール対応の有無により設定する項目は異なります。

#### POINT

1つの部署に複数のトレイを作成できます。



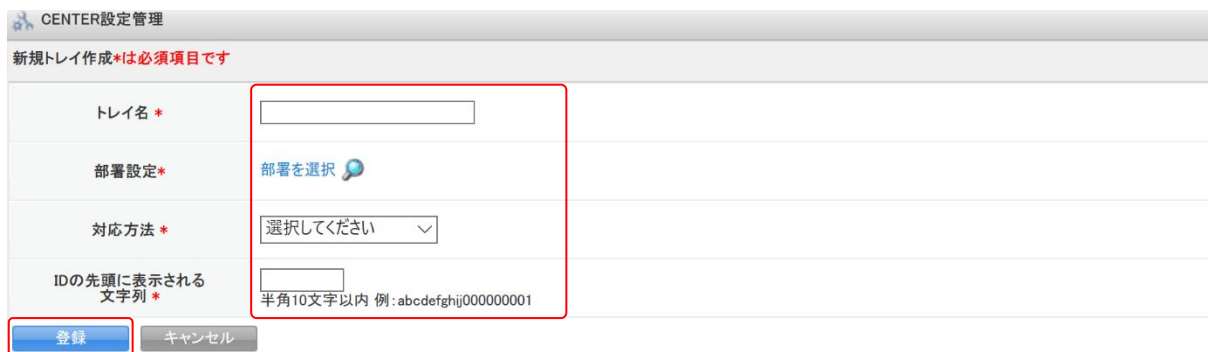
1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「トレイ設定」をクリックします。



3. [新規作成] をクリックします。



4. 項目を設定し、[登録] をクリックします。



**POINT**

メール対応を含む場合、問い合わせの宛先および返信元となるメールアドレスを登録する必要があります。「メール受信設定」「メール送信設定」に設定する内容は貴社のメールサーバー管理者様にお問い合わせください。

CENTER設定管理		
新規トレイ作成*は必須項目です		
トレイ名 *	<input type="text"/>	
部署設定 *	部署を選択	
対応方法 *	メール対応を含む ▼	
IDの先頭に表示される文字列 *	<input type="text"/> 半角10文字以内 例: abcdefghij000000001	
メール本文に表示されるIDの名称 *	<input type="text"/> お問い合わせ番号	
差出人メールアドレス *	<input type="text"/> 送信メールのFrom欄に表示されます	
差出人氏名	<input type="text"/> 送信メールのFrom欄に表示されます	
メール受信設定	POPサーバー *	<input type="text"/> IMAPとの同時利用は正常に動作しない可能性があります
	アカウント *	<input type="text"/> ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります
	パスワード *	<input type="password"/>
	受信オプション	<input type="checkbox"/> 受信メールサーバーに残す
	受信ポート *	<input type="text" value="110"/> 標準のポート番号は110です
	POPサーバ接続方式	<input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする
メール送信設定	SMTPサーバー *	<input type="text"/>
	アカウント *	<input type="text"/> ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります
	パスワード *	<input type="password"/>
	SMTP認証	<input type="checkbox"/> 有効にする場合はチェック
	POP Before SMTP	<input type="checkbox"/> POP Before SMTPを有効にする
	送信ポート *	<input type="text" value="25"/> 標準のポート番号は25です
	SMTPサーバ接続方式	<input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする
<input type="button" value="登録"/> <input type="button" value="キャンセル"/>		

**■トレイを編集する**

作成したトレイの設定内容を編集します。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「トレイ設定」をクリックします。



3. 編集するトレイのトレイ名をクリックします。

### POINT

「メール対応を含む」としたトレイのメール受信設定は、トレイ設定画面で「受信しない」「手動受信」「自動受信」から選択し [設定保存] をクリックすることで変更できます。



4. 項目を設定し、[登録] をクリックします。

## ■トレイを削除する

作成したトレイを削除します。

問い合わせが登録されているトレイを削除することはできません。問い合わせの削除方法について、詳しくは第2章メンバー用「問い合わせを削除する」をご参照ください。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「トレイ設定」をクリックします。



3. 削除するトレイの [削除] をクリックします。

### 1-3-2 迷惑メール設定

「メール対応を含む」としたトレイがある場合、特定のメールアドレスまたはドメインを登録すると、設定されたメールアドレス及びドメインからのメール受信を拒否することができます。

#### POINT

迷惑メール設定は組織全体で共通の設定となり、部署ごとに設定することはできません。

## ■迷惑メール設定を行う

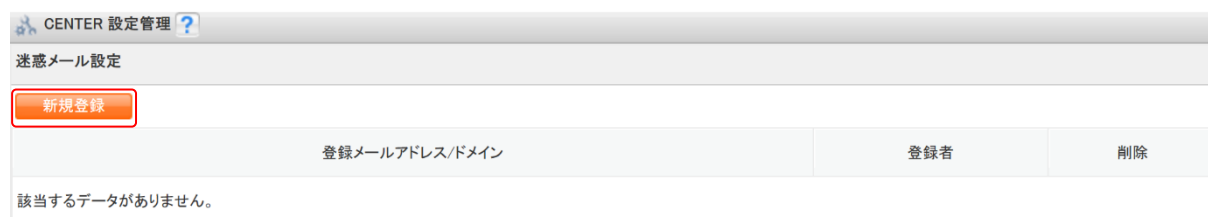
迷惑メールとするメールアドレスやドメインを登録します。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「迷惑メール設定」をクリックします。



3. [新規作成] をクリックします。



4. 項目を設定し、[登録] をクリックします。

### ■迷惑メール設定を解除する

登録した迷惑メール設定を削除します。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「迷惑メール設定」をクリックします。



3. 削除する迷惑メール設定の [削除] をクリックします。
4. 確認画面の内容を確認し、[OK] をクリックします。

### 1-3-3 署名設定

対応方法が「メール対応を含む」となっているトレイに対して、署名を登録してメール送信時に挿入することができます。

#### ■署名を登録する

署名を登録します。署名はトレイごとの作成となり、必要数に応じて複数登録することができます。



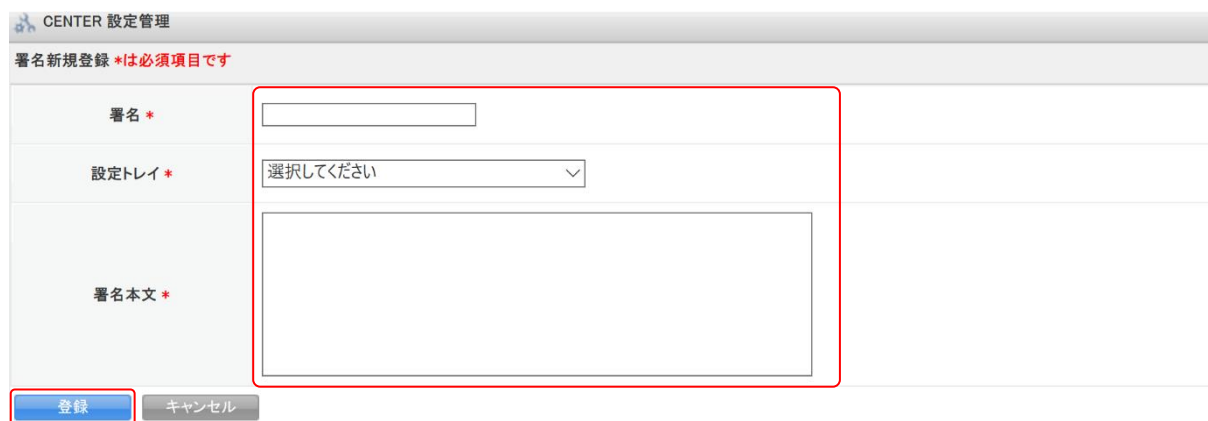
1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「署名設定」をクリックします。



3. [新規作成] をクリックします。



4. 項目を設定し、[登録] をクリックします。

## ■署名を編集する

登録した署名を編集します。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「署名設定」をクリックします。



3. 編集する署名の署名タイトルをクリックします。



4. 項目を設定し、[登録] をクリックします。

## ■署名を削除する

登録した署名を削除します。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「署名設定」をクリックします。



3. 削除する署名の [削除] をクリックします。
4. 確認画面の内容を確認し、[OK] をクリックします。

### 1-3-4 表示設定

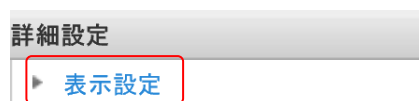
一覧の同時表示件数や、返信時、社内転送時の表示形式を設定します。

#### POINT

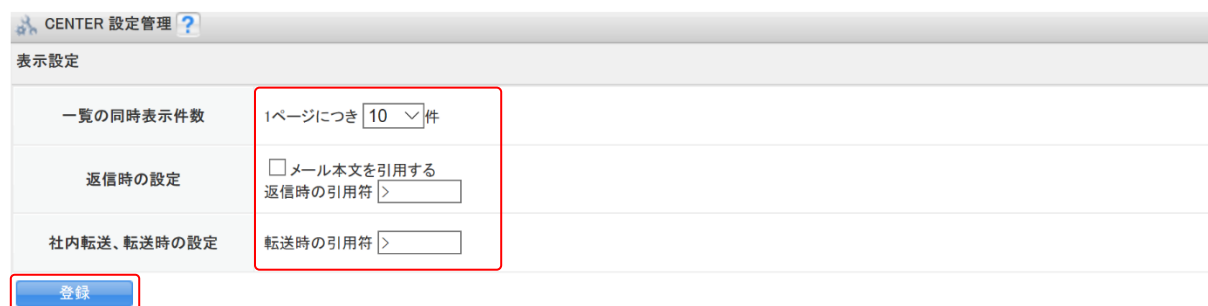
表示設定は組織全体で共通の設定となり、部署ごとに設定することはできません。



1. [CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。



2. 「表示設定」をクリックします。



3. 項目を設定し、[登録] をクリックします。

---

## メンバー用 目次

---

■2-1 GRIDY CENTER を利用する .....	2
■2-2 問い合わせ情報を登録する .....	3
2-2-1 新規問い合わせを登録する（メール以外での対応の 場合） .....	3
2-2-2 新規問い合わせを登録する（メールでの対応の場合） .....	8
■2-3 問い合わせ情報を確認する .....	13
2-3-1 フォルダを利用する .....	13
2-3-2 問い合わせ内容を確認する .....	15
2-3-3 新着の問い合わせを確認する .....	19
■2-4 問い合わせの対応を行う .....	21
2-4-1 問い合わせにメールで対応する .....	21
2-4-2 問い合わせに社内連絡を登録する .....	25
2-4-3 問い合わせにメール以外で対応した履歴を登録す る .....	30
■2-5 問い合わせを管理する .....	35
2-5-1 複数の問い合わせを統合する .....	35
2-5-2 問い合わせのステータスを新規に戻す .....	40
2-5-3 問い合わせを削除する .....	45



## ■ 2-1 GRIDY CENTER を利用する

CENTER を利用するには「部署に所属していること」「KS 利用権限があること」が前提です。所属していない部署に紐付いたデータを閲覧することはできません。

また、管理者よりトレイが作成されていない部署では CENTER を利用することはできません。

CENTER の機能が利用できない場合は、貴社管理者様にお問い合わせください。

The screenshot shows the GRIDY CENTER interface with the following components:

- Navigation Tabs:** グループウェア, SFA, リードフォーム, **CENTER**, メールピーコン
- 1 CENTER ホーム:** Home icon and text.
- 2 問い合わせ:** Inquiry icon and text.
- 3 未対応登録:** Update button and notification: 未読メッセージ2件! 未読掲示板2件!
- 4 お知らせ:** Notification panel showing 1件 of new messages and 3件 of existing customer support messages.
- 5 新着お問い合わせ:** List of inquiries with columns: ID, 件名, 差出人, 宛先, 日時, お問い合わせトレイ.
- 6 ToDo:** Task list with columns: 完了, 期日, ToDo名, 登録者, 関連情報.

ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
cs000000004	[社内連絡]契約内容の変更につきまして	前園清治	坂本くるみ	2019/03/11 16:19:34	既存利用客用(カスタマーサポート)
cs000000004	契約内容の変更につきまして	---	---	2019/03/11 16:14:57	既存利用客用(カスタマーサポート)
csm000000003	登録アドレス変更について	ks0000@exapml	b1000@exapml	2019/03/11 16:11:02	既存利用客メール用(カスタマーサポート)
csm000000001	契約内容の確認	aa0000@exapml	b1000@exapml	2019/03/11 16:11:01	既存利用客メール用(カスタマーサポート)
csm000000002	利用方法について	ab0011@exapml	b1000@exapml	2019/03/11 16:11:01	既存利用客メール用(カスタマーサポート)

- ① CENTER 機能のアイコン一覧です。利用する機能のアイコンをクリックすると各機能の画面に遷移します。
- ② 問い合わせの新規登録と新着お問い合わせの更新を行うことができます。
- ③ メンバーに届いている重要なお知らせが表示されます。
- ④ メンバーが閲覧可能なトレイに新着お問い合わせがある場合に表示されます。トレイをクリックすると新着お問い合わせの一覧画面に遷移します。
- ⑤ メンバーが閲覧可能な新着お問い合わせ一覧です。「一覧」をクリックすると全ての問い合わせが一覧表示されます。
- ⑥ 問い合わせから発生しメンバーのタスクとなっている ToDo の一覧です。「一覧」をクリックするとグループウェアの ToDo 一覧画面に遷移します。

### ■ アイコンの機能

	CENTER のトップページです。問い合わせなどが新着順に表示されます。		問い合わせトレイごとに問い合わせを管理します。対応履歴なども表示することができます。
	管理者にのみ表示され、CENTER の各種設定を行います。 詳しくは第 1 部 アドミニストレータ 一用をご参照ください。		

## ■2-2 問い合わせ情報を登録する

電話や訪問などのメール以外で受けたお問い合わせを登録する場合や、こちら側から新規にメール連絡を行う場合に利用します。こちらに登録しておくことによって、対応履歴を残すことができます。

登録には、メール以外での対応の場合と、メールで対応する場合の2通りあります。

### 2-2-1 新規問い合わせを登録する（メール以外での対応の場合）


電話や訪問など、メール以外での問い合わせ対応の内容を登録します。



1. [CENTER] タブの [新規対応登録] をクリックします。



2. 「新規対応登録」をクリックします。

 お問い合わせ

新規対応登録 **※必須項目です**

メール以外の手段で問い合わせ対応を終了する場合、このフォームより対応内容を追加してください。

[登録確認](#)

対応者	大竹 千夏
連絡経路*	<input type="text" value="選択してください"/>
対応*	<input type="text" value="選択してください"/>
追加先*	<input type="text" value="既存利用客用 (カスタマーサポート)"/>
件名*	<input type="text"/>
顧客情報	<p><a href="#">選択&amp;登録</a></p> <p><input type="text" value="顧客担当者名"/></p> <p><input type="text" value="顧客正式名称"/></p>
新規対応登録内容*	<input type="text"/>
添付ファイル(1ファイル10MBまで)	<a href="#">ファイルの指定</a>
優先度	<input type="text" value="通常"/>
ステータス*	<input type="text" value="対応中 (お客様確認)"/>
追加	<a href="#">ToDo追加</a>   <a href="#">メモ追加</a>   <a href="#">電話メモ追加</a>

[登録確認](#)

3. 項目を設定し、[登録確認] をクリックします。

ファイルは最大 5 件、1 件あたりの容量は管理者の設定により異なります。

#### POINT

プルダウン項目の選択肢は以下のとおりです。

- ・連絡経路：メール、電話、FAX、対面、Web、その他
- ・対応：電話で連絡、FAX で連絡、訪問、その他
- ・追加先：(所属している部署に紐付けて作成したトレイ名)
- ・優先度：高い、通常、低い
- ・ステータス：対応中 (お客様確認)、対応済、対応不要

**POINT**

「顧客情報」は、[選択&登録] をクリックすると SFA に登録済みの「顧客」「顧客担当者」から選択もしくは SFA に「顧客」「顧客担当者」を新規登録し、関連付けることができます。「顧客」「顧客担当者」について、詳しくは操作マニュアル「GRIDY SFA」をご参照ください。

**POINT**

「ToDo 追加」「メモ追加」「電話メモ追加」をクリックするとそれぞれの登録画面が表示され、グループウェアの各機能に登録されます。グループウェアの各機能について、詳しくは操作マニュアル「GRIDY グループウェア」をご参照ください。

【ToDo 追加画面】

**ToDo登録** ✕

\*は必須項目です。

<b>ToDo名*</b>	<input type="text" value="カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして"/>
<b>期限</b>	2019 ▾ / 3月 ▾ / 12 ▾ <input type="checkbox"/> 期限日指定をしない
<b>重要度</b>	通常 ▾
<b>内容*</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口の対応時間を教えてください。</p> <p>■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。</p> </div>
<b>タグ</b>	<input type="text"/>

保存
キャンセル

## 【メモ追加画面】

**メモ** ✕

\*は必須項目です。

<b>メモ名*</b>	<input type="text" value="カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして"/>
<b>内容*</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>■お問い合わせ内容 カスタマーサポート 窓口の対応時間を 教えてください。</p> </div>
<b>フラグ</b>	<input type="checkbox"/>

保存
キャンセル

## 【電話メモ追加画面】

電話メモ登録 ✕

\*は必須項目です。

<b>日時*</b>	03/12 <input type="text" value="17"/> <input type="text" value="27"/> 頃
<b>依頼主*</b>	<input type="text"/>
<b>依頼主電話番号</b>	<input type="text"/>
<b>用件*</b>	<input type="radio"/> 折り返しお電話ください <input type="radio"/> 連絡があったことをお伝えください <input type="radio"/> 伝言を残します <input type="radio"/> 後程お電話致します
<b>内容</b>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口の対応時間を教えてください。</p> <p>■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。</p> </div>
<b>送信先*</b>	部署/グループを選択 <input type="text" value="▼"/>
<b>タグ</b>	<input type="text"/>

**問い合わせ**

新規対応登録

対応者	大竹 千夏
連絡経路	電話
対応	電話で連絡
追加先	既存利用者用(カスタマーサポート)
件名	カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして
顧客情報	<input type="button" value="+"/> <b>顧客担当者名</b> 伊藤 純子
	<input type="button" value="+"/> <b>顧客正式名称</b> ○○○株式会社
新規対応登録内容	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口の対応時間を教えてください。</p> <p>■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。</p> </div>
添付	
優先度	通常
ステータス	対応済
追加	

4. 内容を確認し、[登録] をクリックします。

## 2-2-2 新規問い合わせを登録する（メールでの対応の場合）

メールでの問い合わせ対応の内容を登録します。

届いた問い合わせに対しての返信の場合は第2部メンバー用「問い合わせの対応を行う」をご参照ください。



1. [CENTER] タブの [新規対応登録] をクリックします。



2. 「新規メール作成」をクリックします。

問い合わせ

新規メール作成 **必須項目です**

送信 下書き保存

差出人*	既存利用客メール用 (カスタマーサポート) ▼
対応者	大竹 千夏
宛先*	アドレス帳から選択 To <input type="text"/> Cc <input type="text"/> Bcc <input type="text"/>
件名*	<input type="text"/>
顧客情報	選択と登録 + 顧客担当者名 <input type="text"/> + 顧客正式名称 <input type="text"/>
添付	(最大5個 合計10MBまで) 合計:0 bytes ファイルの指定
問い合わせ内容*	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px;"></div>
署名	選択して下さい。 ▼
優先度	通常 ▼
ステータス*	対応中 (お客様確認) ▼
追加	ToDo追加   メモ追加

送信 下書き保存

3. 項目を設定し、[送信] をクリックすると宛先に設定したメールアドレス宛にメールが送信されます。

[下書き保存] をクリックすると下書きとして保存されます。

ファイルは最大 5 件、合計で 10MB まで添付可能です。



**POINT**

プルダウン項目の選択肢は以下のとおりです。

- ・ 差出人：（所属している部署に紐付けて作成した対応方法が「メール対応を含む」となっているトレイ名）
- ・ 署名：（所属している部署に紐付けられ、かつ対応方法が「メール対応を含む」となっているトレイに紐付いた署名タイトル）
- ・ 優先度：高い、通常、低い
- ・ ステータス：対応中（お客様確認）、対応済、対応不要

**POINT**

「宛先」ではメールアドレスを直接入力する他に、🔍をクリックするとグループウェアのアドレス帳に登録された情報から選択することができます。

アドレス帳について、詳しくは操作マニュアル「GRIDY グループウェア」をご参照ください。

<input type="checkbox"/>	名前/メールアドレス	勤務先/部署	カテゴリ	選択
<input type="checkbox"/>	西岡 正弘 m.nishikawa@kss.gridy.jp	KSグローバルデザイン株式会社 営業部	営業部	<input type="button" value="宛先"/> <input type="button" value="Cc"/> <input type="button" value="Bcc"/>
<input type="checkbox"/>	根本 考志 t.nemoto@kss.gridy.jp	KSグローバルデザイン株式会社 総務部	営業部	<input type="button" value="宛先"/> <input type="button" value="Cc"/> <input type="button" value="Bcc"/>
<input type="checkbox"/>	宮崎 貴生 h0006@example.com		ナレッジスイート株式…	<input type="button" value="宛先"/> <input type="button" value="Cc"/> <input type="button" value="Bcc"/>

**POINT**

「顧客情報」は、[選択&登録] をクリックすると SFA に登録済みの「顧客」「顧客担当者」から選択もしくは SFA に「顧客」「顧客担当者」を新規登録し、関連付けることができます。「顧客」「顧客担当者」について、詳しくは操作マニュアル「GRIDY SFA」をご参照ください。

**POINT**

「ToDo 追加」「メモ追加」をクリックするとそれぞれの登録画面が表示され、グループウェアの各機能に登録されます。

グループウェアの各機能について、詳しくは操作マニュアル「GRIDY グループウェア」をご参照ください。

【ToDo 追加画面】

**ToDo登録** ✕

\*は必須項目です。

<b>ToDo名*</b>	<input type="text" value="カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして"/>
<b>期限</b>	2019 ▾ / 3月 ▾ / 12 ▾ <input type="checkbox"/> 期限日指定をしない
<b>重要度</b>	通常 ▾
<b>内容*</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口の対応時間を教えてください。</p> <p>■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。</p> </div>
<b>タグ</b>	<input type="text"/>

保存
キャンセル

## 【メモ追加画面】

**メモ** ✕

\*は必須項目です。

<b>メモ名*</b>	<input type="text" value="カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして"/>
<b>内容*</b>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口の対応時間を教えてください。</p> </div>
<b>フラグ</b>	<input type="checkbox"/>

保存
キャンセル

## ■2-3 問い合わせ情報を確認する

メンバーが登録した問い合わせや、設定したメールアドレス宛に届いた問い合わせを確認します。

問い合わせはトレイ内でステータスごとにフォルダ分けされます。

### 2-3-1 フォルダを利用する

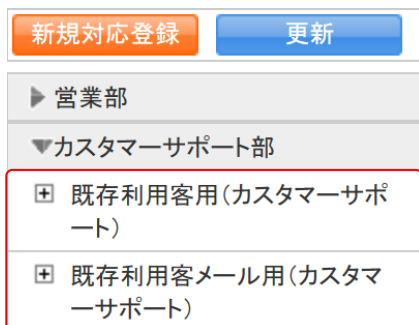
問い合わせ情報はそれぞれの登録先およびステータスによりフォルダが分かれます。



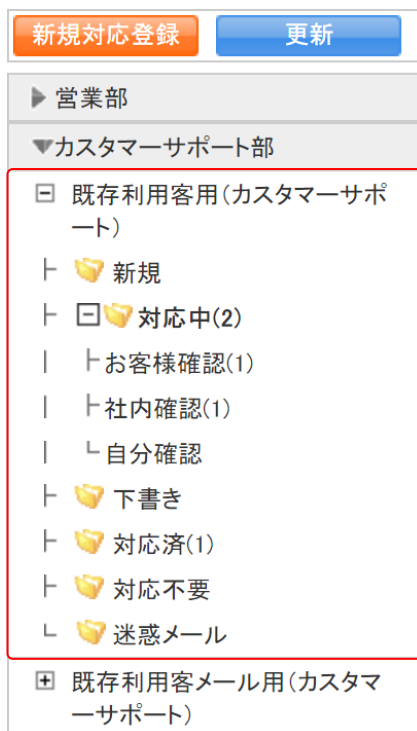
1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。



2. 確認するトレイが登録されている部署をクリックします。



3. 確認するトレイをクリックします。



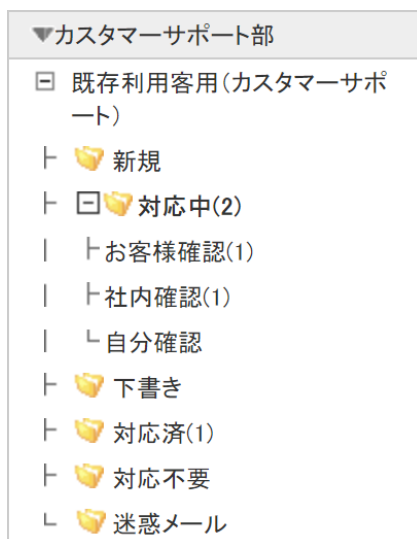
4. フェーズごとのフォルダが表示されます。

フォルダをクリックすると、振り分けられた問い合わせの一覧が表示されます。

### ■各フォルダについて

1つのトレイに対して以下のフォルダが設定され、問い合わせのフェーズなどにより自動で振り分けられます。

振り分けられた問い合わせがあるフォルダは、フォルダ名横に格納された問い合わせの件数が表示されます。



## フォルダについて

新規：未対応の問い合わせが振り分けられます。

対応中

お客様確認：ステータスを「対応中（お客様確認）」として登録した問い合わせが振り分けられます。

社内確認：ステータスが「対応中（お客様確認）」であり、「社内連絡」を行ったものが振り分けられます。

自分確認：ステータスが「対応中（お客様確認）」であり、「社内連絡」で自分宛に連絡されたものが振り分けられます。

下書き：メールでの対応作成時に下書きとして保存した問い合わせが振り分けられます。

対応済：ステータスを「対応済」として登録した問い合わせが振り分けられます。

対応不要：ステータスを「対応不要」として登録した問い合わせが振り分けられます。

迷惑メール：管理者より迷惑メール設定に設定したメールアドレスまたはドメインから送信された問い合わせが振り分けられます。

## 2-3-2 問い合わせ内容を確認する

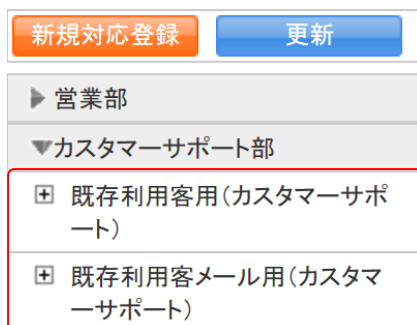
登録されている問い合わせを確認します。



1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。



2. 確認する問い合わせが登録されている部署をクリックします。



3. 確認する問い合わせが登録されているトレイをクリックします。

新規対応登録
更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

☐ 既存利用客用(カスタマーサポート)

ト 📁 新規  
 ト ☐ 📁 対応中(2)  
   | ト お客様確認(1)  
   | ト 社内確認(1)  
   | ↳ 自分確認

ト 📁 下書き

ト 📁 対応済(1)  
 ト 📁 対応不要  
 ↳ 📁 迷惑メール

☑ 既存利用客メール用(カスタマーサポート)

4. 確認する問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

📁 問い合わせ ?

10 ▼
トレイ移動 ▼
優先度変更 ▼
ステータス変更 ▼

削除
1 (1-1/1)

☐	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
☐	📁 契約内容の確認方法につきまして		通常 cs000000007	---	---	2019/03/13 13:37:01	大竹千夏	<span style="background-color: #f4a460; padding: 2px 5px;">追加</span>

5. 確認する問い合わせの件名をクリックします。

### POINT

問い合わせに関連した追加対応などがある場合は $\oplus$ をクリックすると表示されます。

☐	📁 契約内容の変更につきまして		通常 cs000000004	---	---	2019/03/11 16:14:57	前園清治	<span style="background-color: #f4a460; padding: 2px 5px;">追加</span>
	↳ [社内連絡]契約内容の変更につきまして			前園清治	坂本くるみ	2019/03/11 16:19:34	前園清治	

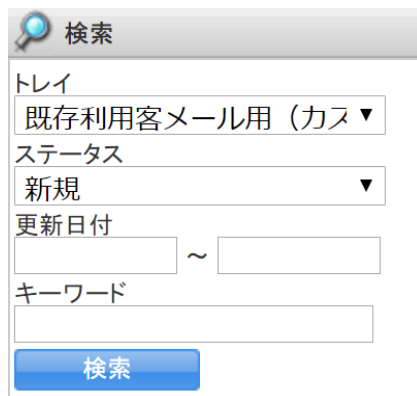
**POINT**

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。



検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カスタム ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索



📧 問い合わせ

お客様確認

社内連絡 追加対応 移動

ID	cs000000007				
件名	契約内容の確認方法につきまして				
差出人	---				
連絡経路	電話				
対応	電話で連絡				
送信日時	2019/03/13 13:37				
宛先	---				
顧客情報	<p>選択&amp;登録</p> <table border="1"> <tr> <td>+ 顧客担当者名</td> <td>伊藤 純子</td> </tr> <tr> <td>+ 顧客正式名称</td> <td>〇〇〇株式会社</td> </tr> </table>	+ 顧客担当者名	伊藤 純子	+ 顧客正式名称	〇〇〇株式会社
+ 顧客担当者名	伊藤 純子				
+ 顧客正式名称	〇〇〇株式会社				
添付					
対応者	大竹 千夏				
優先度	通常				
問い合わせ内容	<p>■お問い合わせ内容 現在契約しているサービスの料金やプラン内容を確認する方法はありませんか？</p> <p>■回答 請求内容をご確認いただけるポータルサイトにてご確認いただけます。 ご登録アカウントおよびパスワードは開通時のご案内に記載しておりますのでご確認ください。</p> <p>■メモ ご確認いただき、ご不明な場合は再度お問い合わせいただくこととなる。</p>				
追加					

▼ 本件対応履歴: 1件

履歴	差出人	日時	対応者
📧 契約内容の確認方法につきまして	---	2019/03/13 13:37:01	大竹千夏

現在対応中

社内連絡 追加対応 移動

▶ 問い合わせ対応履歴: 0件 一覧

6. 問い合わせ内容の詳細が表示されます。

**POINT**

「本件対応履歴」では、該当の問い合わせに関連した社内連絡や追加対応が表示されます。履歴のタイトルをクリックするとそれぞれの詳細を確認できます。

▼ 本件対応履歴:3件					
	履歴		差出人	日時	対応者
	<a href="#">契約内容の変更につきまして</a>		---	2019/03/11 16:14:57	前園清治
	<a href="#">ト [社内連絡]契約内容の変更につきまして</a>		前園清治	2019/03/11 16:19:34	前園清治
	<a href="#">ㄥ 契約内容の変更につきまして</a>		---	2019/03/13 15:42:11	坂本くるみ
対応済					

**POINT**

新着の問い合わせは [CENTER ホーム] から確認することもできます。

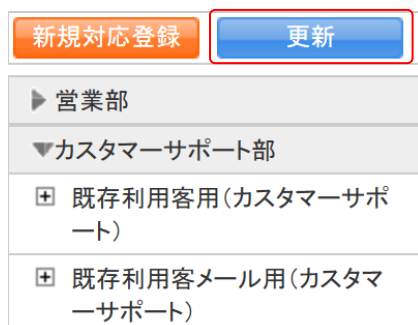
新規対応登録		更新		新着お問い合わせ ?				一覧	
お知らせ	未読メッセージ2件 !	未読掲示板2件 !	新着	ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
				cs000000004	<a href="#">[社内連絡]契約内容の変更につきまして</a>	前園清治	坂本くるみ	2019/03/11 16:19:34	既存利用客用(カスタマーサポート)
				cs000000004	<a href="#">契約内容の変更につきまして</a>	---	---	2019/03/11 16:14:57	既存利用客用(カスタマーサポート)
				csm000000003	<a href="#">登録アドレス変更について</a>	ks0000@exapml	b1000@exapml	2019/03/11 16:11:02	既存利用客メール用(カスタマーサポート)
				csm000000001	<a href="#">契約内容の確認</a>	aa0000@exapml	b1000@exapml	2019/03/11 16:11:01	既存利用客メール用(カスタマーサポート)

## 2-3-3 新着の問い合わせを確認する

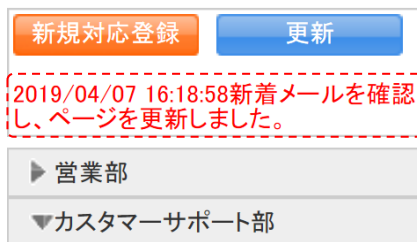
新着メールを確認します。



1. [CENTER] タブの [お問い合わせ] をクリックします。



2. [更新] をクリックします。



3. 新着メールの確認が完了すると、赤字でメッセージが表示されます。

## ■2-4 問い合わせの対応を行う

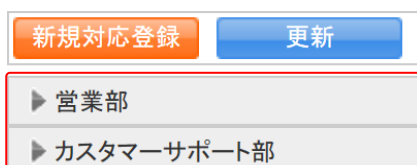
問い合わせに対して対応履歴を登録したり、メールで返信したりします。

### 2-4-1 問い合わせにメールで対応する

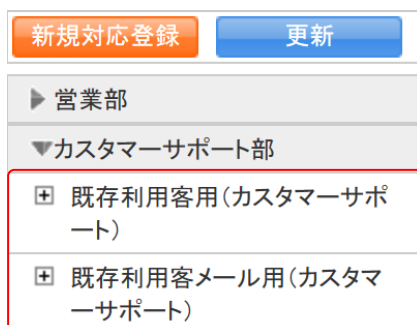
メールでの問い合わせに対してメール返信にて対応します。



1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。



2. 対応する問い合わせが登録されている部署をクリックします。



3. 対応する問い合わせが登録されているトレイをクリックします。

新規対応登録
更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

☑ 既存利用客用(カスタマーサポート)

☑ 既存利用客メール用(カスタマーサポート)

└ 📁 新規(4)

└ ☑ 📁 対応中(1)

├ └ お客様確認(1)

├ └ 社内確認

├ └ 自分確認

└ 📁 下書き

└ 📁 対応済

└ 📁 対応不要

└ 📁 迷惑メール

4. 対応する問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

📁 問い合わせ ?

10 ▾
トレイ移動 ▾
優先度変更 ▾
ステータス変更 ▾

削除
1 (1-4/4)

☐	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
☐	📁 お支払いにつきまして	通常	csm000000008	az-suzuki@exa	b1000@exampl	2019/03/13 14:50:10	---	追加
☐	📁 登録アドレス変更について	通常	csm000000003	ks0000@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:02	---	追加
☐	📁 契約内容の確認	通常	csm000000001	aa0000@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:01	---	追加

5. 対応する問い合わせの件名をクリックします。

**POINT**

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。

検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カス ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索

📧 問い合わせ

新規

返信
全員へ返信
転送
社内連絡
追加対応
移動

ID	csm000000008						
連絡経路	メール						
件名	お支払いにつきまして						
差出人	az-suzuki@example.com						
送信日時	2019/03/13 14:49:59						
宛先	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; padding: 2px 5px;">To</td> <td style="padding: 2px 5px;">b1000@example.com</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">Cc</td> <td style="padding: 2px 5px;"></td> </tr> </table>	To	b1000@example.com	Cc			
To	b1000@example.com						
Cc							
顧客情報	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 2px 5px; margin-bottom: 5px;"> <span style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">選択&amp;登録</span> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; padding: 2px 5px;">+</td> <td style="padding: 2px 5px;">顧客担当者名</td> <td style="padding: 2px 5px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">+</td> <td style="padding: 2px 5px;">顧客正式名称</td> <td style="padding: 2px 5px;"></td> </tr> </table>	+	顧客担当者名		+	顧客正式名称	
+	顧客担当者名						
+	顧客正式名称						
添付							
対応者	---						
優先度	通常						
問い合わせ内容	<p>カスタマーサポートセンター ご担当者様</p> <p>お世話になっております。 ×××商事株式会社の鈴木です。</p> <p>サービスの利用料の支払いについて、振り込みではなく指定口座からの引き落としに変更していただくことは可能でしょうか？ご確認の程、よろしくお願いいたします。</p> <p>■◇-----◇■ ××商事株式会社 鈴木 あずさ(Suzuki Azusa)</p> <p>〒000-0000 東京都中央区赤坂 TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0001 Mail:az-suzuki@example.com -----◇■</p>						
追加							

▼ 本件対応履歴: 1件

	履歴		差出人	日時	対応者
📧	お支払いにつきまして	📎	---	2019/03/13 14:50:10	---

現在対応中

返信
全員へ返信
転送
社内連絡
追加対応
移動

6. [返信] [全員へ返信] [転送] のいずれかをクリックします。

[返信] をクリックすると、差出人となっているメールアドレス宛の返信画面となります。

[全員へ返信] をクリックすると、差出人のメールアドレスの他に宛先の Cc のメールアドレス

Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved.  
2部-24

スも含む宛先の返信画面となります。

「転送」をクリックすると、宛先が未選択の状態の返信画面となります。

以降の手順はメールでの新規問い合わせを登録する手順と同様であるため、第 2 部メンバー用「問い合わせ情報を登録する」の「新規問い合わせを登録する（メールでの対応の場合）」をご参照ください。

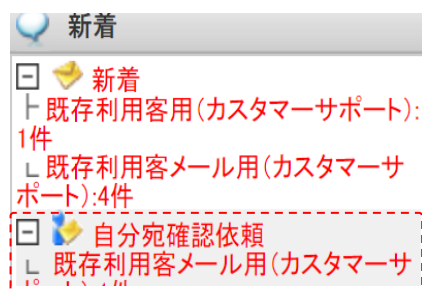
## 2-4-2 問い合わせに社内連絡を登録する

問い合わせを特定のメンバーへ対応依頼します。

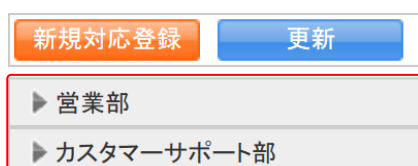
社内連絡機能はメールの場合でもメール以外の場合でも利用できます。

### POINT

社内連絡を登録されたメンバーは [CENTER ホーム] の新着欄に「自分宛確認依頼」が表示され、対応依頼された問い合わせの一覧画面に遷移することができます。



1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。



2. 対応依頼する問い合わせが登録されている部署をクリックします。



新規対応登録 更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

既存利用客用(カスタマーサポート)

既存利用客メール用(カスタマーサポート)

3. 対応依頼する問い合わせが登録されているトレイをクリックします。

新規対応登録 更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

既存利用客用(カスタマーサポート)

既存利用客メール用(カスタマーサポート)

ト 新規(4)

ト  対応中(1)

ト お客様確認(1)

ト 社内確認

ト 自分確認

ト 下書き

ト 対応済

ト 対応不要

ト 迷惑メール

4. 対応依頼する問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

問い合わせ ?

10 トレイ移動 優先度変更 ステータス変更

削除 1 (1-4/4)

<input type="checkbox"/>	件名	↑ ↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	お支払いにつきまして	通常	esm000000008	az-suzuki@exa	b1000@exampl	2019/03/13 14:50:10	---	追加
<input type="checkbox"/>	登録アドレス変更について	通常	esm000000003	ks0000@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:02	---	追加
<input type="checkbox"/>	契約内容の確認	通常	esm000000001	aa0000@exampl	b1000@exampl	2019/03/11 16:11:01	---	追加

5. 対応依頼する問い合わせの件名をクリックします。

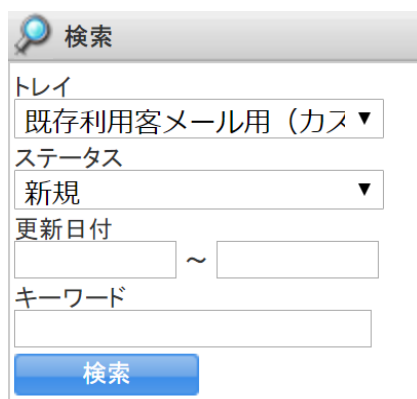
**POINT**

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。



検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カス ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索

📧 問い合わせ

新規

返信
全員へ返信
転送
社内連絡
追加対応
移動

ID	csm000000008				
連絡経路	メール				
件名	お支払いにつきまして				
差出人	az-suzuki@example.com				
送信日時	2019/03/13 14:49:59				
宛先	To	b1000@example.com			
	Cc				
顧客情報	選択&登録				
	+	顧客担当者名			
	+	顧客正式名称			
添付					
対応者	---				
優先度	通常				
問い合わせ内容	<p>カスタマーサポートセンター ご担当者様</p> <p>お世話になっております。 ×××商事株式会社の鈴木です。</p> <p>サービスの利用料の支払いについて、振り込みではなく指定口座からの引き落としに変更していただくことは可能でしょうか？ご確認の程、よろしくお願いいたします。</p> <p>■◇-----◇■ ××商事株式会社 鈴木 あずさ(Suzuki Azusa)</p> <p>〒000-0000 東京都中央区赤坂 TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0001 Mail:az-suzuki@example.com</p>				
追加					
▼ 本件対応履歴:1件					
	履歴		差出人	日時	対応者
📧	お支払いにつきまして	📎	---	2019/03/13 14:50:10	---

6. [社内連絡] をクリックします。

📧 問い合わせ

社内連絡 \*は必須項目です

送信
下書き保存
戻る

ID	csm000000008
差出人	大竹 千夏
部署/グループ*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; width: 150px;">                     坂本 くるみ 大竹 千夏 五大 美咲 金丸 怜奈                 </div> <div style="margin: 0 10px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #007bff; color: white; border-radius: 3px;">▶ 追加</span>  <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #666; color: white; border-radius: 3px;">◀ 削除</span> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; width: 100px; height: 30px;"></div> </div> </div> <input type="checkbox"/> 全員参加する
件名*	<input type="text" value="[社内連絡]お支払いにつきまして"/>
顧客情報	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #666; color: white; border-radius: 3px;">+</span> 顧客担当者名                 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #666; color: white; border-radius: 3px;">+</span> 顧客正式名称                 </div>
添付ファイル (1ファイル10MBまで)	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px; background-color: #007bff; color: white; border-radius: 3px;">ファイルの指定</span>
問い合わせ内容	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p style="text-align: center; margin: 0;">-----Original Message-----</p> <p style="margin: 0;">&gt;カスタマーサポートセンター ご担当者様</p> <p style="margin: 0;">&gt;</p> <p style="margin: 0;">&gt;お世話になっております。</p> <p style="margin: 0;">&gt;×××商事株式会社の鈴木です。</p> <p style="margin: 0;">&gt;</p> <p style="margin: 0;">&gt;サービスの利用料の支払いについて、振り込みではなく</p> <p style="margin: 0;">&gt;指定口座からの引き落としに変更していただくことは可能でしょうか？</p> <p style="margin: 0;">&gt;ご確認の程、よろしくお願いいたします。</p> <p style="margin: 0;">&gt;</p> </div>
優先度	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px; background-color: #666; color: white; border-radius: 3px;">通常 ▼</span>
ステータス	対応中(社内確認)
追加	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #666; color: white; border-radius: 3px;">📌ToDo追加</span>   <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px; background-color: #666; color: white; border-radius: 3px;">📝メモ追加</span>

▼ 直前の内容

連絡経路	メール
件名	お支払いにつきまして

FAX: 00-0000-0001  
Mail: az-suzuki@example.com

▼ 本件対応履歴: 1件

	履歴		差出人	日時	対応者
📧	お支払いにつきまして	📎	---	2019/03/13 14:50:10	---

現在対応中

送信
下書き保存
戻る

7. 項目を設定し、[送信] をクリックします。

[下書き保存] をクリックすると下書きとして保存されます。

各項目についてはメール以外での新規問い合わせを登録する手順と同様であるため、第2部メンバー用「問い合わせ情報を登録する」の「新規問い合わせを登録する（メール以外での対応の場合）」をご参照ください。

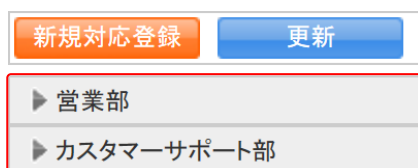
### 2-4-3 問い合わせにメール以外で対応した履歴を登録する

メール以外で対応した問い合わせの対応履歴を登録します。

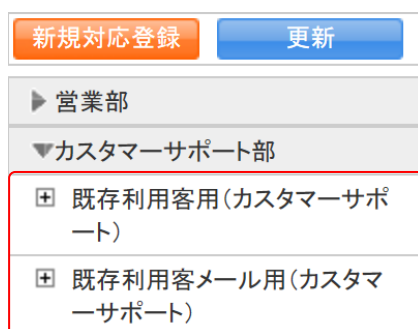
メールでの対応が可能な問い合わせに対しても登録することができ、またステータスを変更することができます。



1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。



2. 履歴登録する問い合わせが登録されている部署をクリックします。



3. 履歴登録する問い合わせが登録されているトレイをクリックします。

新規対応登録
更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

既存利用客用(カスタマーサポート)

既存利用客メール用(カスタマーサポート)

ト 📁 新規(4)

ト 📁 対応中(1)

ト お客様確認(1)

ト 社内確認

ト 自分確認

ト 📁 下書き

ト 📁 対応済

ト 📁 対応不要

ト 📁 迷惑メール

4. 履歴登録する問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

📁 問い合わせ ?

10
トレイ移動
優先度変更
ステータス変更

削除
1 (1-4/4)

<input type="checkbox"/>	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	📁 お支払いにつきまして	通常	csm000000008	az-suzuki@exa	b1000@exempl	2019/03/13 14:50:10	---	追加
<input type="checkbox"/>	📁 登録アドレス変更について	通常	csm000000003	ks0000@exempl	b1000@exempl	2019/03/11 16:11:02	---	追加
<input type="checkbox"/>	📁 契約内容の確認	通常	csm000000001	aa0000@exempl	b1000@exempl	2019/03/11 16:11:01	---	追加

5. 履歴登録する問い合わせの件名をクリックします。

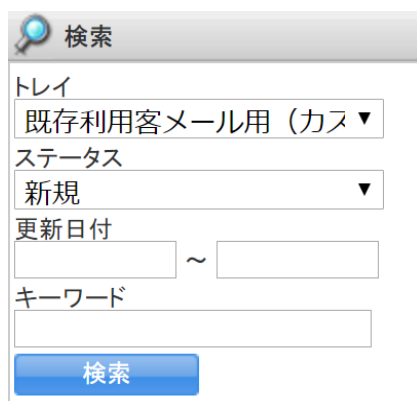
**POINT**

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。



検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カス ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索

📧 問い合わせ

新規

返信
全員へ返信
転送
社内連絡
追加対応
移動

ID	csm000000008				
連絡経路	メール				
件名	お支払いにつきまして				
差出人	az-suzuki@example.com				
送信日時	2019/03/13 14:49:59				
宛先	To	b1000@example.com			
	Cc				
顧客情報	選択&登録				
	+	顧客担当者名			
	+	顧客正式名称			
添付					
対応者	---				
優先度	通常				
問い合わせ内容	<p>カスタマーサポートセンター ご担当者様</p> <p>お世話になっております。 ×××商事株式会社の鈴木です。</p> <p>サービスの利用料の支払いについて、振り込みではなく 指定口座からの引き落としに変更していただくことは可能でしょうか？ ご確認の程、よろしくお願いいたします。</p> <p>■◇-----◇■ ××商事株式会社 鈴木 あずさ(Suzuki Azusa)</p> <p>〒000-0000 東京都中央区赤坂 TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0001 Mail:az-suzuki@example.com</p>				
追加					
▼ 本件対応履歴: 1件					
	履歴		差出人	日時	対応者
📧	お支払いにつきまして	📎	---	2019/03/13 14:50:10	---

6. [追加対応] をクリックします。



📌 問い合わせ					
対応追加情報 *は必須項目です					
メール以外の手段で問い合わせ対応を終了する場合、このフォームより対応内容を追加してください。					
<input type="button" value="登録確認"/> <input type="button" value="キャンセル"/>					
ID	csm000000008				
対応者	大竹 千夏				
対応*	その他 ▼				
件名*	お支払いにつきまして				
顧客情報	<input type="button" value="選択&amp;登録"/> <table border="1"> <tr> <td>+ 顧客担当者名</td> <td></td> </tr> <tr> <td>+ 顧客正式名称</td> <td></td> </tr> </table>	+ 顧客担当者名		+ 顧客正式名称	
+ 顧客担当者名					
+ 顧客正式名称					
対応追加内容*					
添付ファイル (1ファイル10MBまで)	<input type="button" value="ファイルの指定"/>				
優先度	通常 ▼				
追加先	既存利用客メール用(カスタマーサポート)				
ステータス*	対応中(お客様確認) ▼				
追加	ToDo追加    メモ追加				
<input type="button" value="登録確認"/> <input type="button" value="キャンセル"/>					

7. 項目を設定し、[登録確認] をクリックします。

各項目および以降の手順については、メール以外での新規問い合わせを登録する手順と同様であるため、第2部メンバー用「問い合わせ情報を登録する」の「新規問い合わせを登録する(メール以外での対応の場合)」をご参照ください。

## ■2-5 問い合わせを管理する

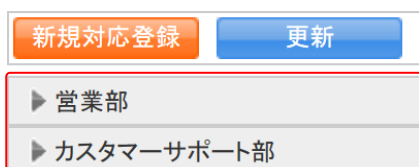
登録済みの複数の問い合わせの統合や、不要な問い合わせを削除します。

### 2-5-1 複数の問い合わせを統合する

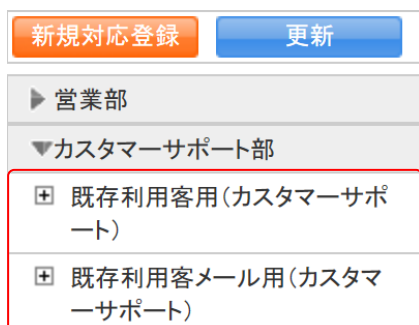
別々に登録されている問い合わせスレッドを、関連付けすることができます。



1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。



2. 関連付ける問い合わせが登録されている部署をクリックします。



3. 関連付ける問い合わせが登録されているトレイをクリックします。




新規対応登録
更新


▶ 営業部


▼ カスタマーサポート部


既存利用客用(カスタマーサポート)


既存利用客メール用(カスタマーサポート)

ト  新規(4)  
 ト   対応中(1)  
   | ト お客様確認(1)  
   | ト 社内確認  
   | ト  自分確認

ト  下書き

ト  対応済

ト  対応不要

ト  迷惑メール

4. 関連付ける問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

📁 問い合わせ ?

10 ▼
トレイ移動 ▼
優先度変更 ▼
ステータス変更 ▼

削除
1 (1-2/2)

☐	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	 [csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして	通常	csm000000009	b1000@exampl	---	2019/03/15 11:54:00	坂本くるみ	<span style="background-color: #f4a460; padding: 2px;">追加</span>
<input type="checkbox"/>	 [csm000000006]カスタマーサポート窓口の対応時間変更につきまして	通常	csm000000006	b1000@exampl	---	2019/03/12 17:59:06	大竹千夏	<span style="background-color: #f4a460; padding: 2px;">追加</span>

5. 関連付ける問い合わせの件名をクリックします。

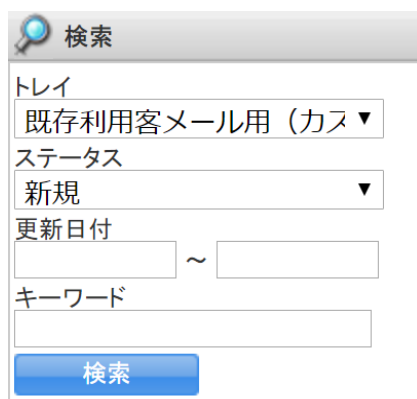
**POINT**

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。



検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カス ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索

📧 問い合わせ	
お客様確認	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>返信</span> <span>全員へ返信</span> <span>転送</span> <span>社内連絡</span> <span>追加対応</span> <span style="border: 2px solid red;">移動</span> </div>	
ID	csm000000009
連絡経路	メール
件名	[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして
差出人	b1000@example.com
送信日時	2019/03/15 11:54
宛先	To: ishida@example.com
	Cc:
	Bcc:
顧客情報	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; display: inline-block;">選択&amp;登録</div>
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> 顧客担当者名           <span>石田 次郎</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> <span>+</span> 顧客正式名称           <span>株式会社KSクラウドサービス研究所</span> </div>
添付	変更申込書.pdf <a href="#">ダウンロード</a>
対応者	坂本 くるみ
優先度	通常
問い合わせ内容	<p>株式会社KSクラウドサービス研究所 石田 次郎 様</p> <p>いつも大変お世話になっております。 Knowledge Suite カスタマーサポートセンターでございます。</p> <p>先日お電話にてお問い合わせいただきました、 貴社ご契約情報の変更におきまして、大変お手数ですが 添付の変更申込書に必要事項を記入の上、 本メールに返信にてお送りいただきますようお願いいたします。</p> <p>ご不明点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。 何卒よろしくお願い申し上げます。</p> <p>=====</p> <p>Knowledge Suite カスタマーサポートセンター</p> <p>〒000-0000 東京都 港区 赤坂 TEL:00-0000-0000 Email:b1000@example.com =====</p>
追加	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>返信</span> <span>全員へ返信</span> <span>転送</span> <span>社内連絡</span> <span>追加対応</span> <span style="border: 2px solid red;">移動</span> </div>	

6. [移動] をクリックします。

📧 問い合わせ

移動

件名	差出人	日時	対応者
[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして	b1000@example.com	2019/03/15 11:54:00	坂本 くる



件名	差出人	日時	対応者
移動先を選択してください。			

7. 「選択」をクリックします。

移動先問い合わせメッセージの選択検索

新規

1 - 1/1

	ID	件名	差出人	日時
<input type="radio"/>	csm000000008	お支払いにつきまして	---	2019/03/13 14:50:10

1 - 1/1

8. ステータスを絞り込み、関連付ける問い合わせスレッドを選択して「選択」をクリックします。

📧 問い合わせ

移動

件名	差出人	日時	対応者
[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして	b1000@example.com	2019/03/15 11:54:00	坂本 くる



選択

件名	差出人	日時	対応者
[csm000000016]契約情報の変更方法につきまして	b1000@example.com	2019/03/12 17:59:06	大竹 千夏

移動    キャンセル

9. 関連先の問い合わせスレッドを確認し、[移動] をクリックします。

## 2-5-2 問い合わせのステータスを新規に戻す

ステータスを新規に戻したり、統合した問い合わせスレッドの関連付けを解除したりします。

グループウェア   SFA   リードフォーム   CENTER   メールビーコン

1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。

新規対応登録   更新

▶ 営業部

▶ カスタマーサポート部

2. 新規に変更する問い合わせが登録されている部署をクリックします。

新規対応登録   更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

⊕ 既存利用客用(カスタマーサポート)

⊕ 既存利用客メール用(カスタマーサポート)

3. 新規に変更する問い合わせが登録されているトレイをクリックします。

新規対応登録
更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

既存利用客用(カスタマーサポート)

既存利用客メール用(カスタマーサポート)

ト 新規(4)

ト  対応中(1)

| ト お客様確認(1)

| ト 社内確認

| ト 自分確認

ト 下書き

ト 対応済

ト 対応不要

ト 迷惑メール

4. 新規に変更する問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

問い合わせ ?

10 ▼
トレイ移動 ▼
優先度変更 ▼
ステータス変更 ▼

削除
1 (1-2/2)

<input type="checkbox"/>	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして	通常	csm000000009	b1000@exampl	---	2019/03/15 11:54:00	坂本くるみ	<span style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 1px 5px;">追加</span>
<input type="checkbox"/>	[csm000000006]カスタマーサポート窓口の対応時間変更につきまして	通常	csm000000006	b1000@exampl	---	2019/03/12 17:59:06	大竹千夏	<span style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 1px 5px;">追加</span>

5. 新規に変更する問い合わせの件名をクリックします。



**POINT**

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。

検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カス ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索

📧 問い合わせ	
お客様確認	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>返信</span> <span>全員へ返信</span> <span>転送</span> <span>社内連絡</span> <span>追加対応</span> <span style="border: 2px solid red;">移動</span> </div>	
ID	csm000000009
連絡経路	メール
件名	[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして
差出人	b1000@example.com
送信日時	2019/03/15 11:54
宛先	To: ishida@example.com
	Cc:
	Bcc:
顧客情報	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="background-color: #f4a460; padding: 2px 5px;">選択&amp;登録</span>  <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <span>+</span> <span>顧客担当者名</span> <span>石田 次郎</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 5px;"> <span>+</span> <span>顧客正式名称</span> <span>株式会社KSクラウドサービス研究所</span> </div> </div>
	添付
対応者	坂本 くるみ
優先度	通常
問い合わせ内容	<p>株式会社KSクラウドサービス研究所 石田 次郎 様</p> <p>いつも大変お世話になっております。 Knowledge Suite カスタマーサポートセンターでございます。</p> <p>先日お電話にてお問い合わせいただきました、 貴社ご契約情報の変更におきまして、大変お手数ですが 添付の変更申込書に必要事項を記入の上、 本メールに返信にてお送りいただきますようお願いいたします。</p> <p>ご不明点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。 何卒よろしくお願い申し上げます。</p> <p>=====</p> <p>Knowledge Suite カスタマーサポートセンター</p> <p>〒000-0000 東京都 港区 赤坂 TEL:00-0000-0000 Email:b1000@example.com =====</p>
追加	
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>返信</span> <span>全員へ返信</span> <span>転送</span> <span>社内連絡</span> <span>追加対応</span> <span style="border: 2px solid red;">移動</span> </div>	

6. [移動] をクリックします。

📧 問い合わせ

移動

件名	差出人	日時	対応者
[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして	b1000@example.com	2019/03/15 11:54:00	坂本 くる



**選択**

件名	差出人	日時	対応者
移動先を選択してください。			

キャンセル

7. 「選択」をクリックします。

移動先問い合わせメッセージの選択検索

新規

**新規** 選択 キャンセル

1 - 1/1

ID	件名	差出人	日時
<input type="radio"/> csm000000008	お支払いにつきまして	---	2019/03/13 14:50:10

1 - 1/1

**新規** 選択 キャンセル

< >

8. 「新規」をクリックします。

📧 問い合わせ

移動

件名	差出人	日時	対応者
[csm000000009]ご契約情報の変更申込書につきまして	b1000@example.com	2019/03/15 11:54:00	坂本 くる



選択

件名	差出人	日時	対応者
新規			

移動

9. [移動] をクリックします。

### 2-5-3 問い合わせを削除する

登録済みの問い合わせを削除します。

グループウェア SFA リードフォーム CENTER メールビーコン

1. [CENTER] タブの [問い合わせ] をクリックします。

新規対応登録

▶ 営業部

▶ カスタマーサポート部

2. 削除する問い合わせが登録されている部署をクリックします。

新規対応登録

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

既存利用客用(カスタマーサポート)

既存利用客メール用(カスタマーサポート)

3. 削除する問い合わせが登録されているトレイをクリックします。

新規対応登録
更新

▶ 営業部

▼ カスタマーサポート部

☐ 既存利用客用(カスタマーサポート)

ト 📁 新規  
 ト ☐ 📁 対応中(2)  
   | ト お客様確認(1)  
   | ト 社内確認(1)  
   | ↳ 自分確認

ト 📁 下書き  
 ト 📁 対応済(1)  
 ト 📁 対応不要  
 ↳ 📁 迷惑メール

☑ 既存利用客メール用(カスタマーサポート)

4. 削除する問い合わせが登録されているフォルダをクリックします。

📁 問い合わせ ?

10 ▼
トレイ移動 ▼
優先度変更 ▼
ステータス変更 ▼

削除
1 (1-1/1)

<input type="checkbox"/>	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	📁 契約内容の確認方法につきまして	通常	cs00000007	---	---	2019/03/13 13:37:01	大竹千夏	<span style="background-color: #f4a460; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">追加</span>

5. 削除する問い合わせにチェックを入れて [削除] をクリックします。

### POINT

問い合わせ画面では表示する問い合わせを絞り込むことができます。

「トレイ」「ステータス」ではプルダウンメニューから表示を絞り込みます。

「更新日付」では指定した期間に登録した内容のある問い合わせを絞り込みます。

「キーワード」では入力した文字を「件名」から一部一致にて検索して絞り込みます。

検索

トレイ  
既存利用客メール用 (カス ▼)

ステータス  
新規 ▼

更新日付  
~

キーワード

検索

6. 確認画面の内容を確認し、[OK] をクリックします。