KDD Knowledge Suite CENTER

操作ガイド

(1.5版)

2021 年 9 月 15 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	0
1-3-4	表示設定12	2

■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。

GRIDY	with a state inc. 取補役会 前國 清治	(1000000000000000000000000000000000000

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。

🚴 設定 ?								
KS利用者設定								
						検索		
ユーザ名	部署	最終ログイン	区分		利用状態	KS権限		
上木 雷太	営業部	2021/08/18 11:00:47	ユーザー		GRIDY	権限なLI付与する		
中園ココ		2021/06/15 16:44:38	Knowledge Suiteアドミニストレーター		GRIDY	権限あり		

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 一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	-4	CENTER	メールビーコン						
	R III									
2 規対応登録 更新	2 規対応登録 更新 5 新着お問い合わせ ? 一覧									
3 お知らせ		↑↓	ID	件名	差出人	宛先	E]時	お問い合わせトレイ	
 未確認レポート1件! 未処理ワークフロー5件! 	▲ ;	通常 ㎝	s0000001 41	[社内連絡]契約内容の確認方:	前園清治	坂本くるみ	2021/06/	23 13:41:4	既存利用客用(カスタマーサポート))
 ・ ・ ・	٠	通常 ㎝	s0000001 41	契約内容の確認方法につきまし			2021/06/ 5	23 13:40:5	既存利用客用(カスタマーサポート)	J
 秋 未提出営業報告 1件! 秋 下書き営業報告 1件! 	🤣 🗄	通常 9	sm00000013	登録アドレスの変更につきまし	ks0000@exampl	b1000@exam	pl 2021/06/	23 10:16:2	既存利用客メール用(カスタマーサ7ト)	ポー
 未確認営業報告1件! 細付待ち名刺47件! 	1	通常 0	sm00000014	契約内容の確認	aa0000@exampl	b1000@exam	ipl 2021/06/ 4	22 16:16:2	既存利用客メール用(カスタマーサ7 ト)	ポー
4 新着	6	ToDo								一覧
● ● 新着 ト 既存利田家田(カスタマーサポート)・	T	oDo完	7						今日	~
2件 より、1000000000000000000000000000000000000		7	期E	Т	oDo名		登録者		関連情報	
(P = 17.41)		低い	2021/06/	23 [社内連絡]契約内容の3	変更(こつきまして	1	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。

問い	合わ	せ設	定				
Þ	14	(設)	ŧ]			
Ŀ	vdr 🛶	1		ملم . ח	 	 	

2. 「トレイ設定」をクリックします。

🗼 CENTER設定管理 🕜									
トレイ設定									
設定保存 新規作成									
トレイ名	メールアドレス	部署	メール受信	削除					
該当するデータがありません。									

3. [新規作成]をクリックします。

🗼 CENTER設定管理	A CENTER設定管理				
新規トレイ作成*は必須項目です					
トレイ名 *					
部署設定*	部署を選択 🔎				
対応方法 *	選択してください 🗸				
IDの先頭に表示される 文字列 *					
登録 キャンセル					

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。

A CENTER設定管理							
新規トレイ作成*は必須項目です							
トレイ名 *							
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 *	半角10文字以内 例 : abcd	efghij00000001					
メール本文に表示される IDの名称 *	お問い合わせ番号						
差出人メールアドレス *	送信メールのFrom欄に表	示されます					
差出人氏名	送信メールのFrom欄に表	示されます					
	POPサーバー *	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 *	ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります					
↓_ Ⅱ 母信書令	パスワード*						
アール文唱設と	受信オプション	□ 受信メールサーバーに残す					
	受信ポート *	110 標準のポート番号は110です					
	POPサーバ接続方式	SSL接続を有効にする					
	SMTPサーバー *						
	アカウント *	ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります					
	パスワード *						
メール送信設定	SMTP認証	□ 有効にする場合はチェック					
	POP Before SMTP	POP Before SMTPを有効にする					
	送信ポート*	25 標準のポート番号は25です					
	SMTPサーバ接続方式	□ SSL接続を有効にする					
登録 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。

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 [CENTER 設定管理] をクリックします。

問い	合わせ設定
Þ	トレイ設定
	vdr 🕂 (r
2.	「トレイ設定」をクリックします。

🗼 CENTER 設定管理 ?									
トレイ設定									
設定保存 新規作成									
トレイ名		メールアドレス	部署	メール受信	肖明余				
既存利用客用(カスタマーサポート)			カスタマーサポート部		削除				
既存利用客メール用(カスタマーサポート)		b1000@example.com	カスタマーサポート部	手動受信 🗸	削除				

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。

A CENTERES定管理 ?					
トレイ設定					
設定保存 新規作成					
トレイ名	メールアドレス	部署	メール受信	削除	
既存利用客用(カスタマーサポート)		カスタマーサポート部		肖明余	
既存利用客メール用(カスタマーサポート)	b1000@example.com	カスタマーサポート部	手動受信 🗸	削除	

OCHICR 放化自归	2º	CENT	ER	设定	管	理
--------------------	----	------	----	----	---	---

トレイ修正*は必須項目です			
トレイ名 *	既存利用客用(カスタマーサポー		
部署設定*	部署を選択 🔎 カスタマーサポート部		
対応方法 *	メール対応を含まない ~		
IDの先頭に表示される 文字列 *	<mark>_cs</mark> 半角10文字以内 例∶abcdefghij00000001		
登録 キャンセル			

4. 項目を設定し、[登録]をクリックします。

Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved.

■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。

問	引い	合わせ設定	
	Þ	トレイ設定	
	Þ	迷惑メール設	定
	Þ	署名設定	

2. 「トレイ設定」をクリックします。

A CENTER設定管理					
トレイ設定					
設定保存 新規作成					
トレイ名	メールアドレス	部署	メール受信	肖邶余	
既存利用客用(カスタマーサポート)		カスタマーサポート部		削除	
既存利用客メール用(カスタマーサポート)	b1000@example.com	カスタマーサポート部	手動受信 🗸	削除	

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。

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 [CENTER 設定管理] をクリックします。

問い合わせ設定

Þ	トレイ設定	
Þ	迷惑メール設定	
Þ	署名設定	

2. 「迷惑メール設定」をクリックします。

🗼 CENTER 設定管理 ?

迷惑メール設定				
新規登録				
登録メールアドレス/ドメイン	登録者	削除		
該当するデータがありません。				

3. [新規作成]をクリックします。

A CENTER 設定管理				
迷惑メール新規登録 *は必須項目です				
メールアドレス/ドメイン *	メールアドレス登録例:tarc@gridy.co.jp ドメイン登録例:gridy.co.jp			
登録 キャンセル				

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。

グループウェア SFA リードフォーム CENTER メールビーニ	ン
-----------------------------------	---

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

問い合わせ設定			
×	トレイ設定		
►	迷惑メール設定		
Þ	署名設定		

2. 「迷惑メール設定」をクリックします。

A CENTER 設定管理 ?				
迷惑メール設定				
新規登録				
登録メールアドレス/ドメイン	登録者	削除		
trouble@example.com	前園 清治	削除		
Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved.				

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。

ļ	問い合わせ設定			
	۲	トレイ設定		
	۲	迷惑メール設定		
	Þ	署名設定		

2. 「署名設定」をクリックします。

ACENTER 設定管理 ?						
署名設定						
新規登録						
署名タイトル	設定トレイ	所属部署	作成者	削除		
該当するデータがありません。						

3. [新規作成]をクリックします。

A CENTER 設定管理		
署名新規登録 *は必須項目です		
署名 *		
設定トレイ *	選択してください 〜	
署名本文 *		
登録 キャンセル		

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。

グループウュ	7	SFA	リードフォ	-4	CENTER	メールビ・
		ತಿಶಿಕ	CENER 設定管理			

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

コン

믝	問い合わせ設定					
	۲	トレイ設定				
	⊧	迷惑メール設定				
	⊧	署名設定				

2. 「署名設定」をクリックします。

ACENTER 設定管理 ?						
署名設定						
新規登録						
署名タイトル	設定トレイ	所属部署	作成者	削除		
(共有)カスタマーサポートセンター	既存利用客メール用(カスタマーサポート)	カスタマーサポート部	前園 清治	削除		

3. 編集する署名の署名タイトルをクリックします。

CENTER 設定管理		
署名新規登録 *は必須項目です		
署名 *	(共有)カスタマーサポートセンタ	
設定トレイ *	既存利用客メール用(カスタマーサポート) 〜	
署名本文 *	E====================================	
登録 キャンセル		

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。

グループウ:	r7	SFA	リードフォ	-4	CENTER	メールビーコン
		್ರಿ	CE 設定管理			

[CENTER] タブの [CENTER 設定管理] をクリックします。
 Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved.
 1 部-11

問い合わせ設定

•	トレイ設定
⊧	迷惑メール設定
Þ	署名設定

2. 「署名設定」をクリックします。

ACENTER 設定管理 ?						
署名設定						
新規登録						
署名タイトル	設定トレイ	所属部署	作成者	削除		
(共有)カスタマーサポートセンター 既存利用客メール用(カスタマーサポート) カスタマーサポート部 前園 清治 削除						
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。

(グループウュ	-7	SFA		リードフォ	-4	CEN	TER	×-	ルビーコン
			್ರಿ	CE 設						

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

詳細設定	

▶ 表示設定

2, 「表示設定」をクリックします。

🗼 CENTER 設定管理 ?	🗼 CENTER 設定管理 ?				
表示設定					
一覧の同時表示件数	1ページにつき 10 / 件				
返信時の設定	□メール本文を引用する 返信時の引用符 >				
社内転送、転送時の設定	転送時の引用符>				
登録					

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	むの
	場合)	. 3
2-2-2	新規問い合わせを登録する (メールでの対応の対	昜合)
		. 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	禄す
	నె	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。

グループウェア SFA リー	グループウェア SFA リードフォーム CENTER メールビーコン							
2 見対応登録 更新	6	新着	お問い合わせ	?				一覧
3 お知らせ		1 l	ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
 決 未読メッセージ 3件! 図 未読掲示板 2件! 	▲	通常	cs000000141	[社内連絡]契約内容のそ	前園清治	坂本くるみ	2021/06/23 13:41:40	既存利用客用(カスタマーサポート)
4 新着	۰.	通常	cs000000141	契約内容の確認方法に	—	—	2021/06/23 13:40:55	既存利用客用(カスタマーサポート)
□ ● 新着 ト既存利用客用(カスタマーサポート): 2件	1	通常	csm000000139	登録アドレスの変更につ	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/06/23 10:16:24	既存利用客メール用(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):2件	e	通常	csm000000140	契約内容の確認	aa0000@exampl	b1000@exampl	2021/06/22 16:16:24	既存利用客メール用(カスタマーサポート)
	6	ToDo	0					一覧
		ToDo	完了					今日
		完	27	期日	ToDo	名	登録者	関連情報
	該自	当するう	データがありませ	6				

- 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 ホーム	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。	同い合わせ	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。		
CENTER 設定管理	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。

新	i規対応登録	更新
	新規対応登録	
Þ	新規メール作成	t

2. 「新規対応登録」をクリックします。

🤣 問い合わせ				
新規対応登録 Mよ必須項目です				
メール以外の手段で問い合わせ対応	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*	選択してください ~	択してください ~		
対応*	選択してください ~			
追加先*	既存利用客用(カスタマーサポート) ~			
件名*				
	選択&登録			
顧客情報	顧客担当者名			
	顧客正式名称			
新規対応登録内容*				
添付ファイル(1ファイル10MBまで)	ファイルの指定			
優先度	通常 ~			
ステータス*	対応中(お客様確認) ~			
追加	ToDo追加	J		
登録確認				

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。

顧客/顧客担当者 選択&	登録		×
蠽 顧客担当者 昧選択:1	所規登録]		
顧客担当者を検索 🔎			
担当者姓 *	<u>正式名称</u> 	担当者名	正式名称
営業担当者*	大竹千夏 🔊 解除		
電話番号1		携帯電話番号1	
FAX番号		メールアドレス1	
自所情報(郵送先)			
⊕ 分類·詳細			
🔌 顧客 [未選択:新規登翁	N		
顧客を検索 🔎			
顧客種別*	選択してください ~		
顧客正式名称 *	正式名称 ふりがな		
営業担当部署 *	部署を選択 🔎 カスタマーサポート部	営業担当者 *	大竹千夏 🔊 解除
🚹 住所情報(所在地)			
🗈 分類·詳細			
			選択&登録 キャンヤル

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。	
ToDo名*	カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして
期限	2021 ~ / 6月 ~ / 23 ~ □ 期限日指定をしない
重要度	通常 🗸
内容≉	■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口のお問い合わせ対応時間を教えてください。 ■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。
タグ	
保存	キャンセル

【メモ追加画面】

×ŧ	×
*は必須項目です。	
メモ名 *	カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして
内容≉	■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓 ロのお問い合わせ対 応時間を教えてくだ ざい。
フラグ	
保存	ティンセル
	/

【電話メモ追加画面】

電話メモ登録	×
* は必須項目です。	
日時*	06/23 16 ~] 43 ~)頃
依頼主*	
依頼主電話番号	
用件*	 所り返しお電話ください 連絡があったことをお伝えください 伝言を残します 後程お電話致します
内容	■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口のお問い合わせ対応時間を教えてください。 ■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。
送信先 *	部署/グループを選択 🎾 💙
タグ	
保存	キャンセル

🤣 問い合わせ					
新規対応登録	新規対応登録				
対応者	大竹千夏	大竹千夏			
連絡経路	電話	m=⊀ 800			
対応	電話で連絡	電話で連絡			
追加先	既存利用客用(カスタマーサポー	R存利用客用(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	カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして			
丽友情報	🗈 顧客担当者名	伊藤 純子			
	🔢 顧客正式名称	000株式会社			
新規対応登録内容	■お問い合わせ内容 カスタマーサポート窓口のお問い合わせ対応時間を教えてください。 ■回答 土日祝祭日を除く、9:00~17:00です。				
添付					
優先度	通常				
ステータス	対応中(お客様確認)				
追加					
登録 戻る					

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	ブループウェア	SFA	リードフォーム	CENTER	メールビーコン	
Г						
L	OBNER ホーム 間	い合わせ				
剰	規対応登録	更新	🥪 新着お	8問い合わせ 🥤		一覧

1. [CENTER] タブの [新規対応登録] をクリックします。

新規対応登録	更新
▶ 新規対応登録	
▶ 新規メール作同	ŧ

2. 「新規メール作成」をクリックします。

送信

下書き保存

🔧 問い合わせ	
新規メール作成 *は必須項目です	ŧ
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
	▶ アドレス帳から選択
	То
宛先*	Cc
	Boc
件名*	
	選択&登禄
顧客情報	顧客担当者名
	顧客正式名称
添付	(最大5個 合計 10MBまで) 合計:0 bytes ファイルの指定
間、哈わ世内容*	
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 ◎ 火モ追加

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、 ⁹⁰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。

アドレス帳検索			×									
宛先:												
Cc:												
キャンセル 遊祝完了												
VFLス帳検索												
宛先 Co Boo すべて	★											
□ 名前/メールアドレス	動務先/部署	カテゴリ	選択									
西岡正弘 m.nishicka@ksg.gridy.jp	KSグローバルデザイン株式会社 営業部	営業部	宛先 Cc Bcc									
□ 根本 孝志 t.nemata@ksg.gridy.jp	KSグローバルデザイン株式会社 総務部	営業部	宛先 Cc Bcc									
□ 宮崎 貴生 b0006@example.com		ナレッジスイート株式…	宛先 Cc 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。

顧客/顧客担当者 選択&	登録		×
蠽 顧客担当者 抹選択:	所規登録]		
顧客担当者を検索 🔎			
担当者姓 *	正式名称 	担当者名	正式名称 ふりがな
営業担当者 *	大竹千夏 🔊 解除		
電話番号1		携帯電話番号1	
FAX番号		メールアドレス1	
🗈 住所情報(郵送先)			
🗈 分類·詳細			
🔬 顧客 [未選択:新規登録	N		
顧客を検索 🔎			
顧客種別*	選択してください ~		
顧客正式名称 *	正式名称 ふりがな		
営業担当部署 *	部署を選択 🔎 カスタマーサポート部	営業担当者 *	大竹千夏 🔊 解除
🚹 住所情報(所在地)			
🕒 分類·詳細			
			選択&登録 キャンヤル

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。	
ToDo名*	カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして
期限	2021 ~ / 6月 ~ / 23 ~ □ 期限日指定をしない
重要度	通常 ~
内容*	■お問い合わせ内容 カスタマーサポード窓口のお問い合わせ対応時間を教えてください。 ■回答 土日初祭日を除く、9:00~17:00です。
タグ	
保存	キャンセル

【メモ追加画面】

ХŦ	×	
<mark>*</mark> は必須項目です。		
メモ名∗	カスタマーサポート窓口の対応時間につきまして	
内容 *	■お問い合わせ内容 カスタマーサボート窓 口のお問い合わせ対 広時間を教えてくだ さい。	
フラグ		
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。

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. 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。

新規対応登録	更新
▶ 営業部	
▼カスタマーサポート部	
 団 既存利用客用(カスタ ート) 	タマーサポ
 団 既存利用客メール用 ーサポート) 	(カスタマ

3. 確認するトレイをクリックします。



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。

▼カスタマーサポート部
 一 既存利用客用(カスタマーサポ ート)
┝ 🥯 新規
├ 🖂 🧊 対応中(2)
│
│ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │ │
│└自分確認
├ 🜍 下書き
┝ 🧐 対応済(1)
├ 词 対応不要
🕒 🦃 迷惑メール

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: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。

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。



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。

新規対応登録 更新	i 📄
▶営業部	
▼カスタマーサポート部	
 田 既存利用客用(カスタマ− ート) 	-サポ
 田 既存利用客メール用(カン ーサポート) 	スタマ

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。

Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved. 2部-15

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) 						
⊢ 🥯 新規						
├ 🖂 🧊 対応中(2)						
│						
│						
│ └自分確認						
ト 🥡 下書き						
├ 🥯 対応済(1)						
┝ 🧐 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	<u></u> مُ						1 (1-2/2)
		件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
	۶.	契約内容の確認方法につきまして	通常	cs000000007			2021/06/23 13:37:01	大竹千夏	追加

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日をクリックすると表示されます。

□ 1 契約内容の変更につきまして	通常	cs000000004	—	—	2021/06/22 16:14:57	前園清治	追加
▲ ト [社内連絡]契約内容の変更につきまして	c		前園清治	坂本くるみ	2021/06/22 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▼
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	社内連絡										
	ID	cs00000007	00000007								
	件名	契約内容の確認方法につきまし	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	2021/06/23 13:37									
	宛先										
		選択&登録									
	顧客情報	■ 顧客担当者名 伊藤 純子									
		🔝 顧客正式名称									
	添付										
	対応者	大竹 千夏									
	優先度	通常									
	 お問い合わせ内容 現在契約しているサービスの胸襟やプラン内容を確認する方法はありませんか? 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。 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。 										
	追加										
▼ 本(件対応履歴:1件										
		履歴		Ø	差出人	日時	対応者				
契約内容の確認方法につきまして 2021/06/23 13:37:01 大竹千夏						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:O件 <u>一覧</u>											

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。

w	本	牛対	応履	歴:	4件
		101	916-71 6 6	ALC -	

	履歴	Ø	差出人	日時	対応者				
۰.	□ 契約内容の変更につきまして			2021/03/11 16:14:57	前園清治				
٨	ト [社内連絡]契約内容の変更につきまして		前園清治	2021/03/11 16:19:34	前園清治				
۴.	▶ 契約内容の変更につきまして			2021/03/13 15:42:11	坂本くるみ				
۴.	□ 契約内容の変更につきまして			2021/03/15 13:36:16	金丸怜奈				
対応法	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		↑↓	D	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
 * 未読メッセージ 3件! へいから 1 本読掲示板 2件! 	▲	通常	cs000000141	[社内連絡]契約内容の{	前園清治	坂本くるみ	2021/06/23 13:41:40	既存利用客用(カスタマーサポート)
♀ 新着	۰.	通常	cs000000141	契約内容の確認方法に	—	—	2021/06/23 13:40:55	既存利用客用(カスタマーサポート)
□ ▼ 新着 ト既存利用客用(カスタマーサポート): 2件	4	通常	csm000000139	登録アドレスの変更につ	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/06/23 10:16:24	既存利用客メール用(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):2件	4	通常	csm000000140	契約内容の確認	aa0000@exampl	b1000@exampl	2021/06/22 16:16:24	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。

```
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] 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
 田 既存利用客用 ート) 	う(カスタマーサポ
 団 既存利用客メ ーサポート) 	ール用(カスタマ

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。

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. 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。

新規対応登録	更新
▶ 営業部	
▼カスタマーサポ-	ート部
田 既存利用客用 一ト)	(カスタマーサポ
田 既存利用客メ− ーサポート)	ール用(カスタマ

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。



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。

🤞 🕅	合わせ?							
			1	0 、トレー	イ移動	✔ 優先度変更 ✔	ステータン	ス変更 🗸
	赤						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	2021/07/07 16:16:23	—	追加
□ 🤣	登録アドレス変更について	通常	csm000000007	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/07/07 16:15:23	—	追加
	∃ 契約内容の確認	通常	csm000000006	aa00@example.	b1000@exampl	2021/07/07 16:12:30	—	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
 利況 更新日付 ~
キーワード 検索

🤣 問い合わせ										
新規										
返信 全員へ返		社内連絡 道	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	お支払いにつきまして								
差出人	az-suzuki@example.com									
送信日時	2021/07/07 16:16:23									
—	То	b1000@example.cor	1							
死亡	Cc									
	選択&登録									
顧客情報	💽 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	カスタマーサポートセンター ご担当者様 お世話になっております。 ××× 商事株式会社の鈴木です。 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。 ***×* 商事株式会社 第の程、よろしくお願いいたします。 ************************************									
追加										
▼本件対応履歴:1件	▼本件対応履歴:1件									
履历	77E @	差出人		日時	対応者					
🔶 テストメール	-	_	2021/07/07 16:16:23		—					
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。

♀ 新者
🕒 🧇 新着
ト既存利用客用(カスタマーサポート):
L 既仔利用各メール用(カスダマーサ ポート)・4件
□ ▶ 白公园碑初休萌
□ 既存利用客メール用(カスタマーサ

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	一卜部

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
 田 既存利用客用 ート) 	(カスタマーサポ
 田 既存利用客メ・ ーサポート) 	ール用(カスタマ

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。

Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved. 2 部-25



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。

4	🎽 問い合わせ ?								
				1() ~ トレ-	イ移動	✔ 優先度変更 ✔	ステータン	ス変更 🖌
	削除							1	(1-4/4)
		件名	$\uparrow\downarrow$	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
	4	お支払いにつきまして	通常	csm000000008	az—suzuki@exa	b1000@exampl	2021/07/07 16:16:23	—	追加
	4	登録アドレス変更について	通常	csm000000007	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/07/07 16:15:23	—	追加
	4	▪ 契約内容の確認	通常	csm000000006	aa00@example.	b1000@exampl	2021/07/07 16:12:30	—	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
ステータス
新現 更新日付
キーワード
使家

🤣 問い合わせ							
新規							
返信 全員へ	医信 転送	社内連絡	追加対応	移動			
ID	csm000000008	csm00000008					
連絡経路	メール						
件名	お支払いにつきまして	支払いにつきまして					
差出人	az-suzuki@example.com						
送信日時	2021/07/07 16:16:23						
中	То	b1000@example.c	om				
9876	Cc						
	選択&登録						
顧客情報	💽 顧客担当者名						
	🔛 顧客正式名称						
添付							
対応者	-						
優先度	通常	通常					
問い合わせ内容	カスタマーサポートセンター ご担当者様 お世話になっております。 ×××商事株式会社の鈴木です。 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。 ************************************						
追加							
▼ 本件対応履歴:1件							
履	Internet and a second	差出人		日時	対応者		
🔶 テストメール		—	2021/07/07 16	:16:23	—		
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. [社内連絡]をクリックします。

🤣 問い合わせ	🤣 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	csm00000008				
差出人	大竹千夏				
部署/グループ*	坂本 <るみ 大竹 千夏 五大 美咲 金丸 怜奈 全員参加する				
件名*	[社内連絡]お支払いにつきまして				
顧客情報	 ● 顧客担当者名 ● 顧客正式名称 				
添付ファイル (1ファイル10MBまで)	ファイルの指定				
問い合わせ内容					
優先度	通常 ~				
ステータス	対応中(社内確認)				
追加	❤ToDojé加 梦火モjé加				
▼ 直前の内容					
連絡経路	()L				
▼本件対応履歴:1件					
	履歴				
◆ お支払いにつきまして	2021/07/07 16:16:23				
現在対応中					
送信 下書き保存	戻る 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。

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. 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。



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 ?							
			1	0 、 トレー	イ移動	✔ 優先度変更 ✔	、ステータ	ス変更 🗸
肖	除						1	(1-4/4)
	件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
	あ支払いにつきまして	通常	csm000000008	az—suzuki@exa	b1000@exampl	2021/07/07 16:16:23	_	追加
	● 登録アドレス変更について	通常	csm000000007	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/07/07 16:15:23	—	追加
	▶ 王 契約内容の確認	通常	csm000000006	aa00@example.	b1000@exampl	2021/07/07 16:12:30	—	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 全員へ逃	反信 転送	社内連絡	追加対応	移動			
ID	csm00000008						
連絡経路	メール						
件名	お支払いにつきまして	ち支払いにつきまして					
差出人	az-suzuki@example.c	com					
送信日時	2021/07/07 16:16:23	3					
	То	b1000@ex;	ample.com				
死亡	Cc						
	選択&登録						
顧客情報	➡ 顧客担当	自者名					
	🖸 顧客正式	代名称					
添付							
対応者	_						
優先度	通常						
問い合わせ内容	カスタマーサポートセンター ご担当者様 お世話になっております。 ×××商事株式会社の鈴木です。 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。 *-***********************************						
追加							
▼本件対応履歴:1件							
履	楚			Β	時	対応者	
< テストメール		—	2021/07/0	7 16:16:23		_	
現在対応中							
返信 全員へ逃	反信 転送	社内連絡	追加対応	移動			

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。			
登録確認 キャンセル				
ID	csm00000008			
対応者	大竹 千夏			
対応*	その他・			
件名*	お支払いにつきまして			
	選択&登録			
顧客情報	■ 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)	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			
登録確認 キャンセノ				

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。

グループウェア SFA		A リードフォ	CENTE	R メールビーコン
	同い合わせ			

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. 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。

新規対応登録 更新
▶営業部
▼カスタマーサポート部
 Ⅲ 既存利用客用(カスタマーサポ ート)
 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

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。



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。

💛 問し	🔧 問い合わせ 🥐							
				0 、トレー	イ移動	✔ 優先度変更 ✔	ステータン	ス変更 🗸
间	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	2021/07/07 16:16:23	—	追加
	登録アドレス変更について	通常	csm000000007	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/07/07 16:15:23	—	追加
0 🤞	■ 契約内容の確認	通常	csm000000006	aa00@example.	b1000@exampl	2021/07/07 16:12:30	—	追加

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▼
新規 ▼
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	ID csm00000008						
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	2021/07/07 16:16:23						
фн	То	b1000@example.co	om				
犯方	Cc						
	選択&登録						
顧客情報	🔢 顧客担当者名	5					
	💽 顧客正式名称	F					
添付							
対応者		-					
優先度	通常						
カスタマーサポートセンター ご担当者様 お世話になっております。 ××× 商事株式会社の鈴木です。 サービスの利用料の支払いについて、振り込みではなく、 指定口座からの弓き落としこ変更していただくことは可能でしょうか? ご確認の程、よろしくお願いいだします。 *-*-*-*******************************							
追加							
▼ 本件対応履歴:1件							
履	歴	差出人	E	時	対応者		
🔶 テストメール			2021/07/07 16:16:23		_		
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. [移動]をクリックします。

4	🔧 問い合わせ						
移動	移動						
	件名	差出人	E]時	対応者		
۲	お支払いにつきまして	az–suzuki@example.	com 2021/07/0	7 16:16:23	—		
	選択						
	件名	差出人	日時	刘	志者		
	移動先を避択してください。						
	キャンセル						

7. [選択]をクリックします。

移動	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 - 4/4 > > ID	件名	差出人	日時		
	csm000000008	お支払いにつきまして		2021/07/07 16:16:23		
0	csm000000007	登録アドレス変更について		2021/07/07 16:15:23		
0	csm000000006	■契約内容の確認		2021/07/07 16:12:30		
0	csm000000005	お支払いにつきまして		2021/07/07 14:50:10		
¥ ◀ 1 - 4/4 ▶ ▶ 新規 選択 キャンセル						
•				•		

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。

4	💛 問い合わせ					
移動	劫					
	件名	差出人	日時	対応者		
-	お支払いにつきまして	az—suzuki@example.com	2021/07/07 16:16:23	—		
	選択					
	件名	差出人	日時	対応者		
۰	■ お支払いにつきまして	az-suzuki@example.com	2021/07/07 14:50:10	—		
	移動					

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

CENTR THE	同い合わせ	

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
 田 既存利用客用 ート) 	(カスタマーサポ
田存利用客メー ーサポート)	ール用(カスタマ

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。

Copyright © KnowledgeSuite Inc. All Rights Reserved. 2 部-40



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 🥐							
			1	0 ~ トレ	イ移動	✔ 優先度変更 ✔	· ステータン	ス変更 🗸
[$\hat{\mathbf{r}}$						1	(1-1/1)
	件名	$\uparrow\downarrow$	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
□ 🤣	[csm00000005]ご契約情報の変 更申込書につきまして	通常	csm000000005	b1000@exampl		2021/07/07 11:54:00	坂本くるみ	追加
)	削除 1 (1-1/1)							
			1		イ移動	✔ 優先度変更 ✔	、ステータン	ス変更 🗸

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

お客様確認 返信 全員へ返信	転送した				
返信 全員へ返信	転送社				
			移動		
ID csr	m000000005				
連絡経路 メー	- <i>ル</i>				
作名 [csm00000005]ご契約情報の変更申込書につきまして					
差出人 b10	000@example.com				
送信日時 202	21/07/07 11:54				
	То	ishida@example.com			
宛先	Cc				
	Всс				
	選択&登録				
顧客情報	🔢 顧客担当者名	石田 次郎			
	🛃 顧客正式名称	株式会社KSクラウドサービス研究所	Ť		
添付 変	変更申込書.pdf <mark>ダウンロード</mark>				
対応者 坂	本くるみ				
優先度通道	通常				
株石 い、 Kn 売 貴添本 で 何 ・ 「 何 ・ 「 の ・ を 日 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	式会社KSクラウドサービス研3 一次大変お世話になっておりま iowledge Suite カスタマーサポ 日が電話にてお問い合わせい 社ご契約情報の変更におきま」 パの変更申込書に必要事項を メールに返信にてお送りいたた 不明点等ございましたら、お気 卒よろしくお願い申し上げます カスタマーサポートセンター F000-0000 東京都 港区 赤坂 F000-0000 東京都 港区 赤坂 F000-0000 東京都 港区 赤坂	5所 す。 -トセンターでございます。 ただきました。 で、大変お手数ですが 記入の上、 さますようお願いいたします。 軽にお問い合わせください。			
追加					
返信 全員へ返信	転送社	内連絡 追加対応	移動		

6. [移動]をクリックします。

🤣 問い合わせ						
移動						
件名	差出,	λ	日時	対応者		
選択						
件名	差出人	日時	対历	诸		
移動先を選択してください。						
キャンセル						

メンバー用

7. [選択]をクリックします。

斤規	新規 選択	▼		
	ID	件名	差出人	日時
С	csm00000008	お支払いにつきまして		2021/07/07 16:16:23
С	csm000000007	登録アドレス変更について		2021/07/07 16:15:23
С	csm000000006	■契約内容の確認		2021/07/07 16:12:30
С	csm000000005	お支払いにつきまして		2021/07/07 14:50:10
	1 - 4/4 ▶ ₩ 新規	キャンセル		

8. [新規]をクリックします。

4	問い合わせ						
移動							
		差	出人	日時	対応者		
<u>م</u>	[csm000000005]ご契約情報の変更申込書につきまして b1000@example.com 2021/07/07 11:54:00 坂本くる						
	選択	•					
	件名	差出人	日時		対応者		
	新規						

9. [移動]をクリックします。

移動 キャンセル

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

同い合わせ	

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. 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 更新
▶営業部
▼カスタマーサポート部
団 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。



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。

4	問い	合わせ 🥐							
	10						ス変更 🗸		
	削除	$\hat{\pi}$						1	(1-4/4)
		件名	$\uparrow\downarrow$	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
	1	お支払いにつきまして	通常	csm000000008	az–suzuki@exa	b1000@exampl	2021/07/07 16:16:23	—	追加
	*	登録アドレス変更について	通常	csm000000007	ks0000@exampl	b1000@exampl	2021/07/07 16:15:23	—	追加
				~~~~~					
	削腳	÷		1				1	(1-4/4)
				1	0 <b>v</b> トレ-	イ移動	✔ 優先度変更 ٧	· ステータ	ス変更 🖌

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
成日利用各メール用(リス・ ステータス
新規 ▼ 更新日付
検索

6. 確認画面の内容を確認し、[OK] をクリックします。