

KDDI Knowledge Suite

CENTER

操作ガイド

(1.8 版)

2023 年 7 月 19 日
KDDI 株式会社

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

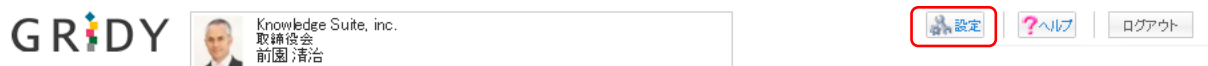
■1-1 GRIDY CENTER とは

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よりメンバーへ以下の設定が必要です。

■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。

設定 ?					
KS利用者設定					
			<input type="text"/>		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	権限なし 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	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権限の削除が必要です。

アドミニストレータ権限の付与/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。

■部署作成とメンバーの所属

CENTER を利用するにはいずれかの部署に本メンバーとして所属する必要があります。

所属している部署に紐付いた情報のみ閲覧、利用することができます。

部署登録や所属部署設定に関して、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。

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

メールビーコン

1 CENTER ホーム

2 問い合わせ

3 CENTER 設定管理

2 課対応登録

更新

3 お知らせ

未確認レポート 1件！
未処理ワークフロー 5件！
未参加自ユーザー 5件！
未読メッセージ 6件！
未提出営業報告 1件！
下書き営業報告 1件！
未確認営業報告 1件！
紐付け名刺 47件！

4 新着

ト

既利用客用(カスタマーサポート)

2件

ト

既利用客メール用(カスタマーサポート)

2件

5 新着お問い合わせ

?

一覧

↑ ↓	ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせステレ
通常	cs0000000141	[社内連絡]契約内容の確認方	前園清治	坂本くるみ	2021/06/23 13:41:40	既利用客用(カスタマーサポート)
通常	cs0000000141	契約内容の確認方法につきま	—	—	2021/06/23 13:40:55	既利用客用(カスタマーサポート)
通常	csm0000000139	登録アドレスの変更につきま	ks0000@example	b1000@example	2021/06/23 10:16:24	既利用客メール用(カスタマーサポート)
通常	cs0000000014	契約内容の確認	aa0000@example	b1000@example	2021/06/22 16:16:24	既利用客メール用(カスタマーサポート)

6 ToDo

ToDo完了

今日

▼

完了	期日	ToDo名	登録者	関連情報
<input type="checkbox"/>	低い 2021/06/23	[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

■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。

問い合わせ設定

- ▶ トレイ設定
- ▶ 迷惑メール設定
- ▶ 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。

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: taro@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 メールビーコン

ホーム 問い合わせ CENTER 設定管理

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
- ▶ 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
trouble@example.com	前園 清治	削除

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

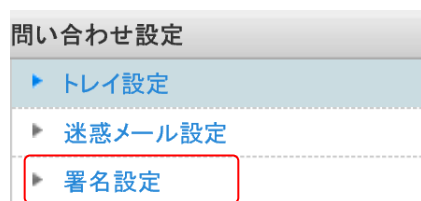
対応方法が「メール対応を含む」となっているトレイに対して、署名を登録してメール送信時に挿入することができます。

■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。



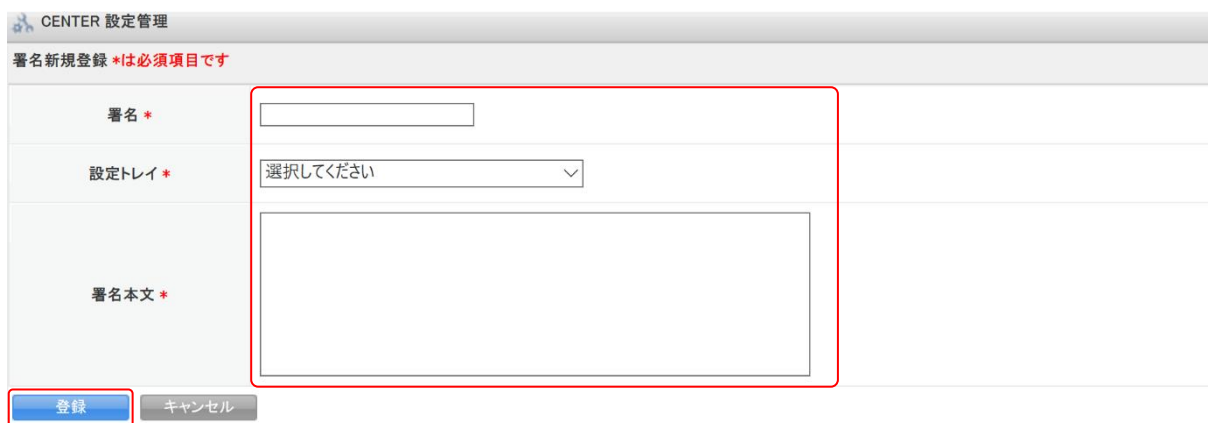
1. 「CENTER」タブの「CENTER 設定管理」をクリックします。



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。

問い合わせ設定

- ▶ 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。

CENTER 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。

グループウェア SFA リードフォーム CENTER メールビーコン

ホーム 問い合わせ CENTER 設定管理

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 ?

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	<input type="checkbox"/> 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 elements:

- Navigation Bar:** グループウェア, SFA, リードフォーム, **CENTER** (highlighted), メールビーコン
- 1 CENTER ホーム:** Home icon.
- 2 問い合わせ:** Inquiry icon.
- 3 未読メッセージ 3件! 未読掲示板 2件!:** Notification for unread messages and posts.
- 4 新着:** New arrivals section showing recent inquiries.
- 5 新着お問い合わせ ?:** List of new inquiries with columns: ID, 件名 (Subject), 差出人 (Sender), 宛先 (Recipient), 日時 (Date/Time), and お問い合わせトレイ (Inquiry Tray).
- 6 ToDo:** Task list section with a table for tasks.

件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
【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)
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)
登録アドレスの変更につ...	ks0000@exampl	bl0000@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)
契約内容の確認	aa0000@exampl	bl0000@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)

- 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*	選択してください ▾
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*	<input type="text"/>
顧客情報	<div>選択と登録</div> <div> <div>+</div> 顧客担当者名 </div> <div> <div>+</div> 顧客正式名称 </div>
新規対応登録内容*	<div></div>
添付ファイル(1ファイル10MBまで)	<div>ファイルの指定</div>
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  電話メモ追加

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。

顧客/顧客担当者 選択&登録

顧客担当者 [未選択:新規登録]

顧客担当者を検索

担当者姓 *	<div>正式名称 ふりがな</div>	担当者名	<div>正式名称 ふりがな</div>
営業担当者 *	大竹 千夏		
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]

顧客を検索

顧客種別 *	選択してください		
顧客正式名称 *	<div>正式名称 ふりがな</div>		
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

住所情報(所在地)

分類・詳細

選択&登録

キャンセル

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日 <input type="checkbox"/> 期限日指定をしない
重要度	通常
内容*	<div>■お問い合わせ内容</div> <div>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。</div> <div>■回答</div> <div>土日祝祭日を除く、9:00～17:00です。</div>
タグ	

保存

キャンセル

【メモ追加画面】

メモ

✕

*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*	<div>■お問い合わせ内容</div> <div>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。</div>
フラグ	<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。

日時*	06/23 16 43 頃
依頼主*	<input type="text"/>
依頼主電話番号	<input type="text"/>
用件*	<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
内容	<div> <div>■お問い合わせ内容</div> <div>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。</div> </div> <div> <div>■回答</div> <div>土日祝祭日を除く、9:00～17:00です。</div> </div>
送信先*	<div>部署/グループを選択</div> <div>▼</div>
タグ	<input type="text"/>

保存

キャンセル

📌 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間につきまして
顧客情報	<div> <div>+</div> <div>顧客担当者名</div> <div>伊藤 純子</div> </div> <div> <div>+</div> <div>顧客正式名称</div> <div>〇〇〇株式会社</div> </div>
新規対応登録内容	<div>■お問い合わせ内容</div> <div>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。</div>
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. [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*	<div>🔍 アドレス帳から選択</div> <table><tr><td>To</td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td>Cc</td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td>Bcc</td><td><input type="text"/></td></tr></table>	To	<input type="text"/>	Cc	<input type="text"/>	Bcc	<input type="text"/>
To	<input type="text"/>						
Cc	<input type="text"/>						
Bcc	<input type="text"/>						
件名*	<input type="text"/>						
顧客情報	<div>選択と登録</div> <table><tr><td>+ 顧客担当者名</td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td>+ 顧客正式名称</td><td><input type="text"/></td></tr></table>	+ 顧客担当者名	<input type="text"/>	+ 顧客正式名称	<input type="text"/>		
+ 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 <div>📎 ファイルの指定</div>						
問い合わせ内容*	<div><div></div></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。

アドレス帳検索

宛先:

Cc:

Bcc:

キャンセル 選択完了

アドレス帳検索

宛先 Cc Bcc すべて 検索

<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 munishika@kss.gridy.jp	KSSグローバルデザイン株式会社 営業部	営業部	宛先 Cc Bcc
<input type="checkbox"/>	根本 孝志 t.nemoto@kss.gridy.jp	KSSグローバルデザイン株式会社 総務部	営業部	宛先 Cc Bcc
<input type="checkbox"/>	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

顧客担当者 [未選択:新規登録]

顧客担当者を検索

担当者姓 *	正式名称 ふりがな	担当者名	正式名称 ふりがな
営業担当者 *	大竹 千夏		
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]

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

住所情報(所在地)

分類・詳細

選択&登録

キャンセル

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 ▾ <input type="checkbox"/> 期限日指定をしない
重要度	通常 ▾
内容*	<div>■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。</div> <div>■回答 土日祝祭日を除く、9:00～17:00です。</div>
タグ	

保存 キャンセル

【メモ追加画面】

メモ ✕

*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*	<div>■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。</div>
フラグ	<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。

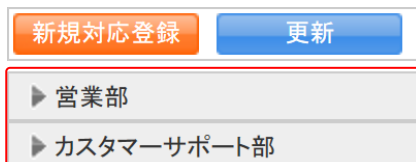
問い合わせはトレイ内でステータスごとにフォルダ分けされます。

2-3-1 フォルダを利用する

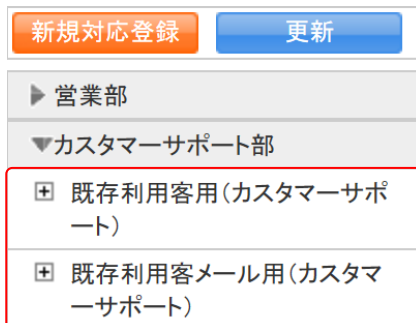
問い合わせ情報はそれぞれの登録先およびステータスによりフォルダが分かります。



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。

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)

ト 自分確認

ト 📁 下書き

ト 📁 対応済(1)

ト 📁 対応不要

ト 📁 迷惑メール

☒ 既存利用客メール用(カスタマーサポート)

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。

▼ 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)

ト 自分確認

ト 📁 下書き

ト 📁 対応済(1)

ト 📁 対応不要

ト 📁 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：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。

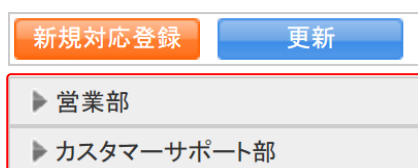
迷惑メール：管理者より迷惑メール設定に設定したメールアドレスまたはドメインから送信された問い合わせが振り分けられます。

2-3-2 問い合わせ内容を確認する

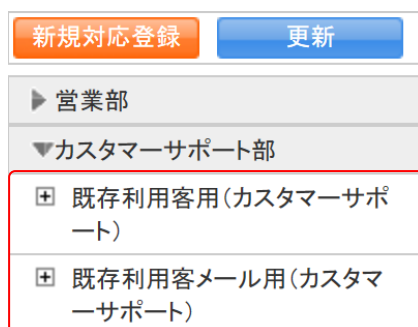
登録されている問い合わせを確認します。



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)

ト 自分確認

ト 📁 下書き

ト 📁 対応済(1)

ト 📁 対応不要

ト 📁 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 (1-2/2)

<input type="checkbox"/>	件名	<div>↑↓</div>	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	<div><div></div>契約内容の確認方法につきまして</div>	通常	cs000000007	—	—	2021/06/23 13:37:01	大竹千夏	<div>追加</div>

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。

<input type="checkbox"/>	📁 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			前園清治	坂本くるみ	2021/06/22 16:19:34	前園清治	

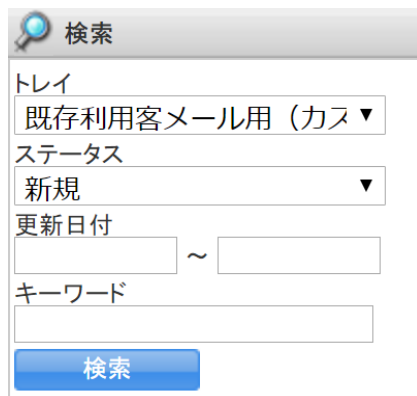
POINT

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。



The screenshot shows a search filter form titled "検索" (Search). It contains the following fields and controls:

- トレイ** (Tray): A dropdown menu with the selected option "既存利用客メール用 (カス)" (For existing customer email (Kas)).
- ステータス** (Status): A dropdown menu with the selected option "新規" (New).
- 更新日付** (Update Date): Two text input fields separated by a tilde (~) for specifying a date range.
- キーワード** (Keyword): A text input field for entering search terms.
- 検索** (Search): A blue button at the bottom of the form to execute the search.


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	2021/06/23 13:37								
宛先	—								
顧客情報	<div> 選択&登録 </div> <table border="1"> <tr> <td>+</td> <td>顧客担当者名</td> <td>伊藤 純子</td> </tr> <tr> <td>+</td> <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	<div> <p>■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？</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> </div>								
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		—	2021/06/23 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:4件					
	履歴		差出人	日時	対応者
	□ 契約内容の変更につきまして		—	2021/03/11 16:14:57	前園清治
	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
	ト 契約内容の変更につきまして		—	2021/03/13 15:42:11	坂本くるみ
	ト 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。

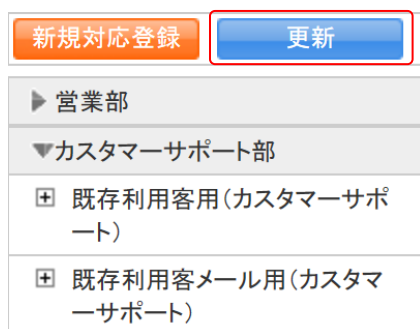
新規対応登録 更新		新着お問い合わせ ? 一覧						
お知らせ 未読メッセージ 3件! 未読掲示板 2件!		↑↓	ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
新着 □ 新着 ト 既存利用客用(カスタマーサポート): 2件 ト 既存利用客メール用(カスタマーサポート): 2件			通常 cs000000141	[社内連絡]契約内容の変更につきまして	前園清治	坂本くるみ	2021/06/23 13:41:40	既存利用客用(カスタマーサポート)
			通常 cs000000141	契約内容の確認方法について	—	—	2021/06/23 13:40:55	既存利用客用(カスタマーサポート)
			通常 csm000000139	登録アドレスの変更について	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)
			通常 csm000000140	契約内容の確認	as0000@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

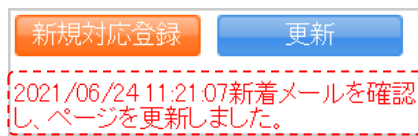
新着メールを確認します。



1. [CENTER] タブの [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

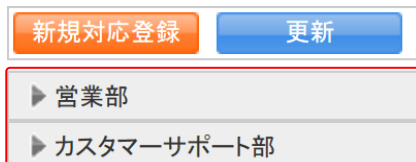
問い合わせに対して対応履歴を登録したり、メールで返信したりします。

2-4-1 問い合わせにメールで対応する

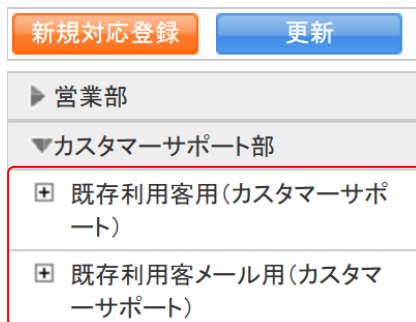
メールでの問い合わせに対してメール返信にて対応します。



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。

▶ 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)

<input type="checkbox"/>	件名	↑ ↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>お支払いにつきまして</div></div>	通常	csm0000000008	az-suzuki@exa	b1000@exempl	2021/07/07 16:16:23	—	<div>追加</div>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>登録アドレス変更について</div></div>	通常	csm0000000007	ks0000@exempl	b1000@exempl	2021/07/07 16:15:23	—	<div>追加</div>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div><div></div>契約内容の確認</div></div>	通常	csm0000000006	aa00@example.	b1000@exempl	2021/07/07 16:12:30	—	<div>追加</div>

5. 対応する問い合わせの件名をクリックします。

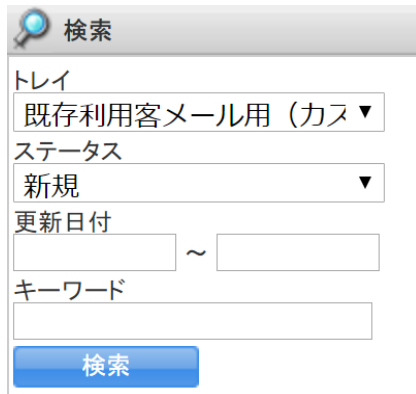
POINT

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。



The image shows a search filter dialog box titled "検索" (Search). It contains several input fields and a search button:

- トレイ** (Tray): A dropdown menu with the selected option "既存利用客メール用 (カス)" (For existing customer email (Kas)).
- ステータス** (Status): A dropdown menu with the selected option "新規" (New).
- 更新日付** (Update Date): Two date input fields separated by a tilde (~) to specify a date range.
- キーワード** (Keyword): A text input field for entering search terms.
- 検索** (Search): A blue button to execute the search.

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	csm0000000008		
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		
宛先	To	b1000@example.com	
	Cc		
顧客情報	<div>選択&登録</div> <div> <div>+</div> 顧客担当者名 </div> <div> <div>+</div> 顧客正式名称 </div>		
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 鈴木 あずさ (Suzuki Azusa) 〒000-0000 東京都中央区赤坂 TEL:00-0000-0000 FAX:00-0000-0001 Mail:az-suzuki@example.com *-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*-*		
追加			

▼ 本件対応履歴:1件

	履歴		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。

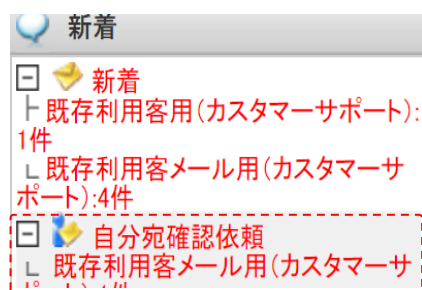
2-4-2 問い合わせに社内連絡を登録する

問い合わせを特定のメンバーへ対応依頼します。

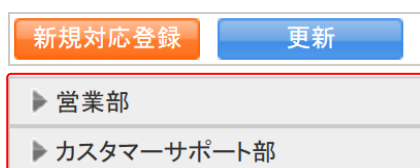
社内連絡機能はメールの場合でもメール以外の場合でも利用できます。

POINT

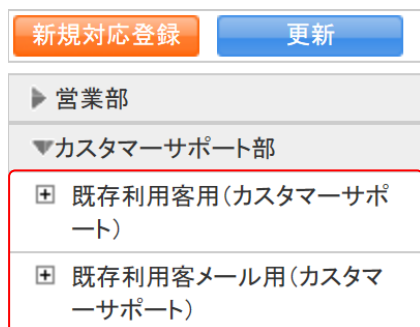
社内連絡を登録されたメンバーは [CENTER ホーム] の新着欄に「自分宛確認依頼」が表示され、対応依頼された問い合わせの一覧画面に遷移することができます。



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。



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"/>	<div><div></div><div>お支払いにつきまして</div></div>	通常	cs0000000008	az-suzuki@exa	b1000@exempl	2021/07/07 16:16:23	—	<div>追加</div>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>登録アドレス変更について</div></div>	通常	cs0000000007	ks0000@exempl	b1000@exempl	2021/07/07 16:15:23	—	<div>追加</div>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div><div><input checked="" type="checkbox"/></div>契約内容の確認</div></div>	通常	cs0000000006	aa00@example.	b1000@exempl	2021/07/07 16:12:30	—	<div>追加</div>

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	csm0000000008		
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		
宛先	To	b1000@example.com	
	Cc		
顧客情報	<div>選択&登録</div> <div> <div>+</div> 顧客担当者名 </div> <div> <div>+</div> 顧客正式名称 </div>		
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
	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。

〔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。

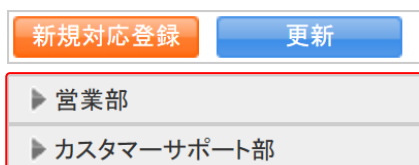
2-4-3 問い合わせにメール以外で対応した履歴を登録する

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。

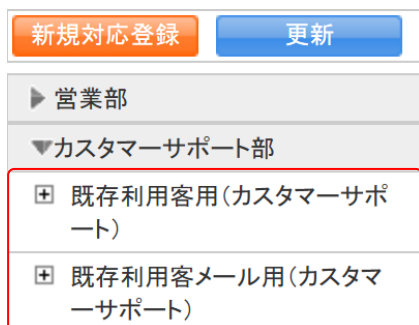
メールでの対応が可能な問い合わせに対しても登録することができ、またステータスを変更することができます。



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

|

└

自分確認

ト

📁

下書き

ト

📁

対応済

ト

📁

対応不要

└

📁

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	cs0000000008	az-suzuki@exa	b1000@exempl	2021/07/07 16:16:23	—	<div>追加</div>
<input type="checkbox"/>	📁 登録アドレス変更について	通常	cs0000000007	ks0000@exempl	b1000@exempl	2021/07/07 16:15:23	—	<div>追加</div>
<input type="checkbox"/>	📁 契約内容の確認	通常	cs0000000006	aa00@example.	b1000@exempl	2021/07/07 16:12:30	—	<div>追加</div>

5. 履歴登録する問い合わせの件名をクリックします。

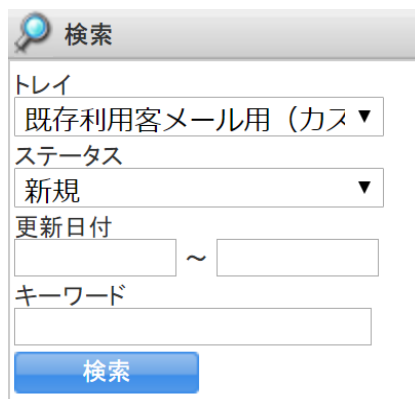
POINT

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。



The screenshot shows a search filter form titled "検索" (Search). It contains the following fields:

- トレイ** (Tray): A dropdown menu with the selected option "既存利用客メール用 (カス)" (For existing customer email (Kas)).
- ステータス** (Status): A dropdown menu with the selected option "新規" (New).
- 更新日付** (Update Date): Two input fields separated by a tilde (~) for specifying a date range.
- キーワード** (Keyword): A text input field for searching by keyword.
- 検索** (Search): A blue button to execute the search.

 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	csm0000000008		
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		
宛先	To	b1000@example.com	
	Cc		
顧客情報	<div>選択&登録</div>		
	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
	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. 「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	csm000000008
対応者	大竹 千夏
対応*	<div>その他 ▼</div>
件名*	<div>お支払いにつきまして</div>
顧客情報	<div><div>選択&登録</div><div><div><div>+</div>顧客担当者名</div><div><div>+</div>顧客正式名称</div></div></div>
対応追加内容*	<div></div>
添付ファイル (1ファイル10MBまで)	<div>ファイルの指定</div>
優先度	<div>通常 ▼</div>
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*	<div>対応中(お客様確認) ▼</div>
追加	<div><div>ToDo追加</div> <div>メモ追加</div></div>

登録確認

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

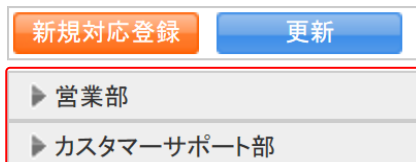
登録済みの複数の問い合わせの統合や、不要な問い合わせを削除します。

2-5-1 複数の問い合わせを統合する

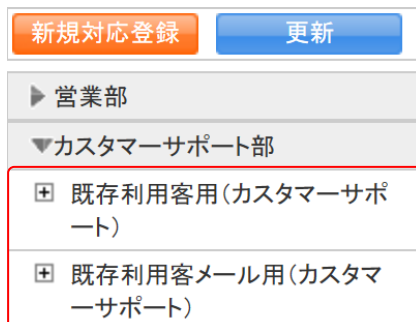
別々に登録されている問い合わせスレッドを、関連付けすることができます。



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。

▶ 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 ▼

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	cs0000000008	az-suzuki@exa	b1000@exempl	2021/07/07 16:16:23	—	<input type="button" value="追加"/>
<input type="checkbox"/>	登録アドレス変更について	通常	cs0000000007	ks0000@exempl	b1000@exempl	2021/07/07 16:15:23	—	<input type="button" value="追加"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 契約内容の確認	通常	cs0000000006	aa00@example.	b1000@exempl	2021/07/07 16:12:30	—	<input type="button" value="追加"/>

5. 関連付ける問い合わせの件名をクリックします。

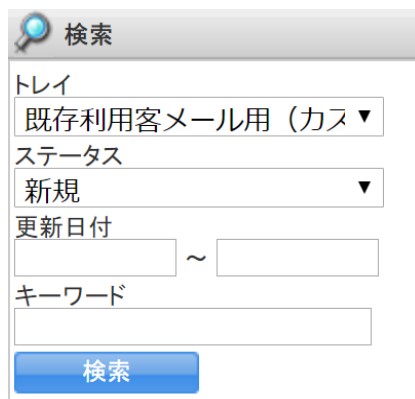
POINT

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。



The screenshot shows a search filter form titled "検索" (Search). It contains the following fields:

- トレイ** (Tray): A dropdown menu with the selected option "既存利用客メール用 (カス)" (For existing customer email (Kas)).
- ステータス** (Status): A dropdown menu with the selected option "新規" (New).
- 更新日付** (Update Date): Two text input fields separated by a tilde (~) for specifying a date range.
- キーワード** (Keyword): A text input field for entering search terms.
- 検索** (Search): A blue button at the bottom to execute the search.

 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	csm0000000008		
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		
宛先	To	b1000@example.com	
	Cc		
顧客情報	<div>選択&登録</div>		
	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
	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。

📧 問い合わせ

移動

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
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 - 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
<input type="radio"/> csm000000007	登録アドレス変更について	---	2021/07/07 16:15:23
<input type="radio"/> csm000000006	田 契約内容の確認	---	2021/07/07 16:12:30
<input type="radio"/> 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。

📧 問い合わせ

移動

件名	差出人	日時	対応者
💎 お支払いにつきました	az-suzuki@example.com	2021/07/07 16:16:23	—



選択

件名	差出人	日時	対応者
💎 📧 お支払いにつきました	az-suzuki@example.com	2021/07/07 14:50:10	—

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。

▶ 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

|

└ 自分確認

ト

📁 下書き

ト

📁 対応済

ト

📁 対応不要

└

📁 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 (1-1/1)

□		件名	↑↓	ID	差出人	宛先	日時	対応者	対応
□	📁	「csm0000000005」に契約情報の変更申込書につきまして	通常	csm0000000005	b1000@exampl	—	2021/07/07 11:54:00	坂本くるみ	追加

削除

1 (1-1/1)

10

▼

トレイ移動

▼

優先度変更

▼

ステータス変更

▼

5. 新規に変更する問い合わせの件名をクリックします。

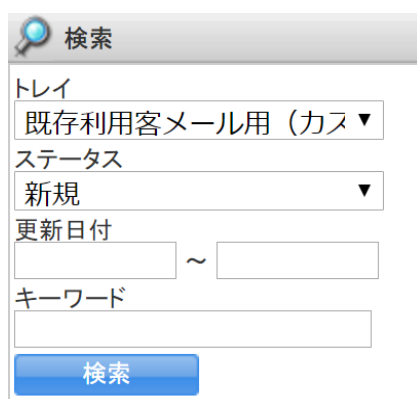
POINT

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。



The screenshot shows a search filter form titled "検索" (Search). It contains the following fields:

- トレイ** (Tray): A dropdown menu with the selected option "既存利用客メール用 (カス)" (For existing customer email).
- ステータス** (Status): A dropdown menu with the selected option "新規" (New).
- 更新日付** (Update Date): Two date input fields separated by a tilde (~) for specifying a date range.
- キーワード** (Keyword): A text input field for entering search terms.
- 検索** (Search): A blue button to execute the search.

📧 問い合わせ							
お客様確認							
<div> 返信 全員へ返信 転送 社内連絡 追加対応 移動 </div>							
ID	csm000000005						
連絡経路	メール						
件名	[csm000000005]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	2021/07/07 11:54						
宛先	<table border="1"> <tr> <td>To</td> <td>ishida@example.com</td> </tr> <tr> <td>Cc</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bcc</td> <td></td> </tr> </table>	To	ishida@example.com	Cc		Bcc	
To	ishida@example.com						
Cc							
Bcc							
顧客情報	<div>選択&登録</div> <table border="1"> <tr> <td>顧客担当者名</td> <td>石田 次郎</td> </tr> <tr> <td>顧客正式名称</td> <td>株式会社KSクラウドサービス研究所</td> </tr> </table>	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		
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						
添付	変更申込書.pdf ダウンロード						
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つきまして、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、 本メールにて返信にてお送りいたし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> 返信 全員へ返信 転送 社内連絡 追加対応 移動 </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
 [csm000000005]に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
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 - 4/4

	ID	件名	差出人	日時
<input type="radio"/>	csm000000008	お支払いにつきまして	---	2021/07/07 16:16:23
<input type="radio"/>	csm000000007	登録アドレス変更について	---	2021/07/07 16:15:23
<input type="radio"/>	csm000000006	田 契約内容の確認	---	2021/07/07 16:12:30
<input type="radio"/>	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. 「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
📎 [csm000000005]に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			

移動 キャンセル

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

🏠 CENTER ホーム 📧 問い合わせ

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

⊕ 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)

⊖ 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. 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 (1-4/4)

<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	cs0000000008	az-suzuki@exa	b1000@exempl	2021/07/07 16:16:23	—	追加
<input type="checkbox"/>	📁 登録アドレス変更について	通常	cs0000000007	ks0000@exempl	b1000@exempl	2021/07/07 16:15:23	—	追加

削除

1 (1-4/4)

10 ▼ トレイ移動 ▼ 優先度変更 ▼ 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。

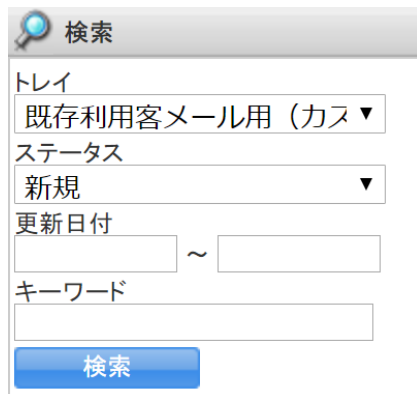
POINT

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
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。