

Tayori

使いこなしガイド



 **Tayori**

produced by **PR TIMES**

Tayoriは、プレスリリース配信サービスを提供している
[株式会社PR TIMES](#)(東証: 3922)が運営する
業務サポートツールです。

スマートフォン時代における企業と顧客の対話をより快適にし、
カスタマーとのコミュニケーションをより円滑にすることを目的に、
2015年よりサービス提供を開始、現在まで延べ 3万ユーザー、
業界問わず幅広くご利用いただいております。

カスタマーサポート担当、お客様視点で開発されたプロダクトとして、
導入のしやすいシンプルで使いやすい設計が特徴的です。

大切なお客様との円滑なコミュニケーションや、社内での業務効率化に
ぜひTayoriをご活用ください。

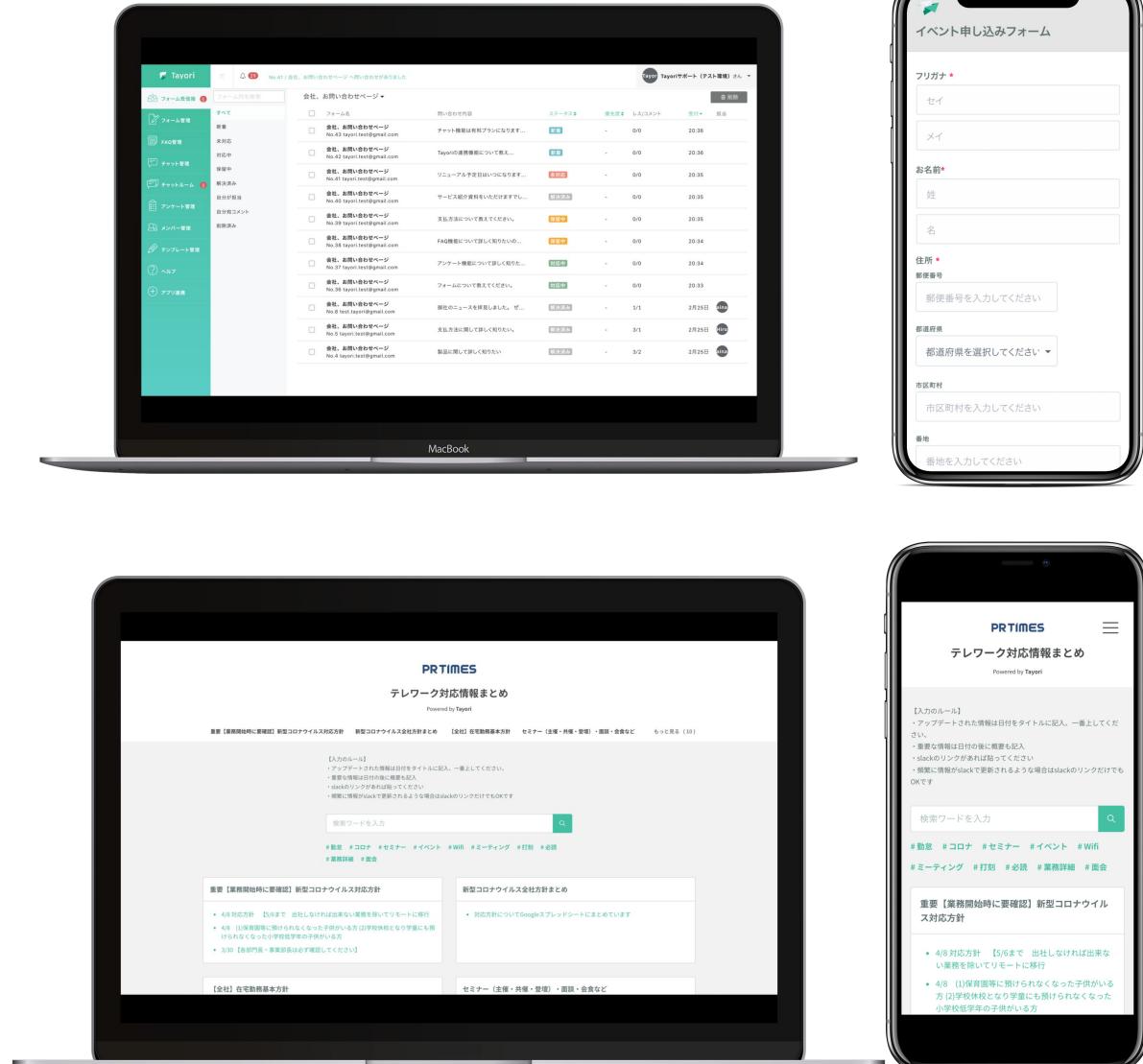
ご不明点はお気軽にTayoriカスタマーサポートに
以下リンクより、お問い合わせください。

【お問い合わせ】http://bit.ly/tayori_inquiry

【ヘルプページ】http://bit.ly/tayori_help

※こちらのファイルは Google Slideで共有しているため、
「ファイル」を選択し、形式を選択し「ダウンロード」が可能です。

※そのまま、閲覧したい場合は、「表示」を選択後
「プレゼンテーションを開始」で全面画面で閲覧可能です。



----- 目次 -----

<Tayoriの機能を活用しよう！>

1. [返信時のメールアドレスを変更したい](#)
2. [Slack連携](#)
3. [配信サービスMailChimp連携](#)
4. [ファイルのアップロードをしたい](#)
5. [HTMLをカスタマイズしてフォームを埋め込みたい](#)
6. [問い合わせ完了時に送られる自動応答メールをカスタマイズしたい](#)
7. [問い合わせ時に「送信確認画面」を表示させたい](#)
8. [申し込み人数や回答数に制限を設けたい](#)
9. [問い合わせの内容を出力したい](#)
10. [サブドメインを活用したい](#)
11. [Tayoriのクレジット\(Powered by Tayori\)を消したい](#)

<カスタマーサポートのヒント>

1. [複数のフォームを活用し、他部署間でもサポートの一元化を図る](#)
2. [FAQページにGoogle Analyticsを埋め込み、お客様のニーズを分析](#)
3. [お問い合わせをCSVでダウンロードして分析・分類し、FAQページに活用](#)
4. [コメント機能の活用で、電話対応で話した内容をメンバーにシェア](#)
5. [検索機能を活用し、過去の履歴から回答方法を学ぶ](#)
6. [アンケート調査で、顧客満足度を見える化する](#)
7. [Slack連携で、スピーディーな対応＆情報のシェアが簡単に！](#)

<社内業務に活用しよう！>

1. [請求書発行業務](#)
2. [入社準備](#)
3. [名刺の発注・祝い花の発注など](#)
4. [社内ルールや情報のまとめ](#)
5. [お客様の声をFAQに](#)

Tayoriの機能を活用しよう！

1. 返信時のメールアドレスを変更したい

スタータープラン・無料プランでは、お客さまに返信を行う際のメールアドレスは「info@tayori.com」となります。

プロフェッショナルプランでは、ご希望のメールアドレスを設定し返信することが可能です。また、アドレスだけでは無く、設定した差出人名からメールを送信することもできます。

【設定方法】 ※[Tayoriご利用ガイド](#)でもご確認いただけます。

＜送信アドレスの変更＞

フォーム>メール>送信メールアドレスの設定>任意のアドレスを入力

＜返信名の変更＞

フォーム>メール>返信名の設定>任意の返信名を入力

こんな使い方をしたい時に便利！

- ・自社のメールアドレスから返信されているように見せたい
- ・お問い合わせ専用アドレスから返信したい



2. Slack連携

Slackとは、あらゆるコミュニケーションを集約し、チームのコラボレーションをすすめるコミュニケーションツールです。
※slackの機能については[Slack](#)(外部サイト)をご確認ください。

プロフェッショナルプランでは、slackとTayoriのフォームを連携させることができます。連携されることにより、顧客対応のスピード、利便性が飛躍的に向上します。

【設定方法】※[Tayoriblog](#)でもご確認いただけます。

1. (アカウント持っていない場合) [Slack](#)(外部サイト)でアカウントを開設
2. フォーム管理>連携したいフォームの「外部連携」>Slack>連携



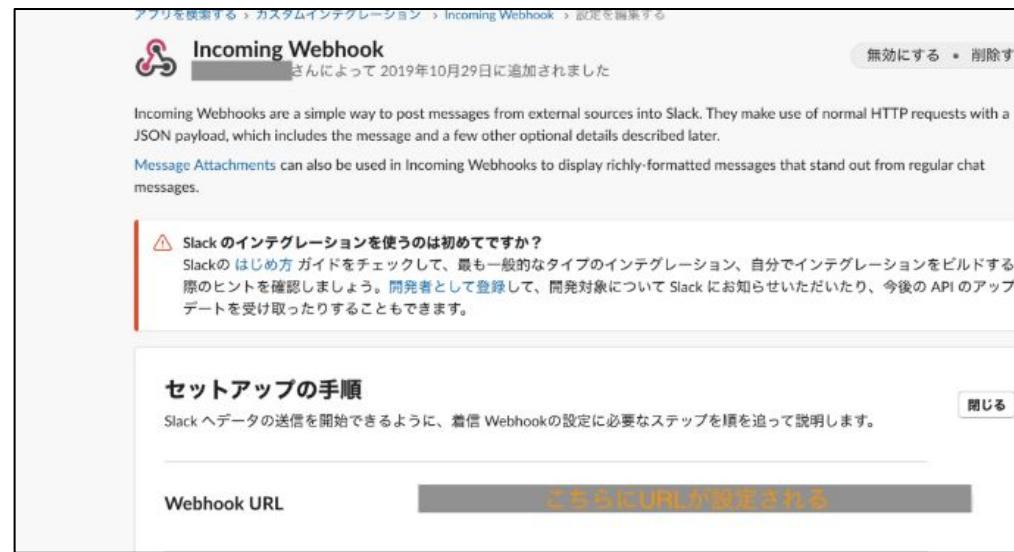
3. 連携をクリックするとポップアップが表示されます。WebHooks URLの取得方法は4.で説明します。



4. 以下のURLにアクセスします。
<https://slack.com/services/new/incoming-webhook>
連携したいSlackの「チャンネルを選択」し、「Incoming Webhook インテグレーション」を追加をクリックします。
通知先のチャンネルは、例えば#supportなど、通知専用のチャンネルを新たに作成することをお勧めします。



5. Incoming Webhook作成されますのでコピーします。

6. Slackの「連携」をクリックし表示された
「Slack WebHooks URL を追加」
ウィンドウにSlackのApp ディレクトリより 取得したWebHook
URLを貼り付けて保存します。

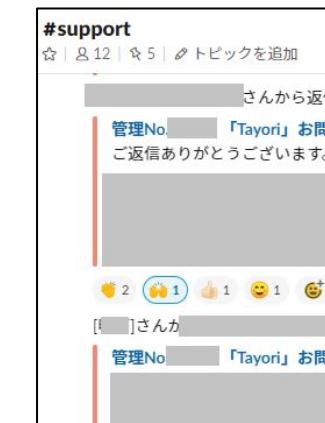
連携が完了するとSlackに通知が届くようになります。お問い合わせのステータスごとに表示される色が変わります。



新着 > 青色
未対応 > オレンジ
対応中 > 緑色
保留中 > 黄色
解決済 > グレー

Tayoriにログインすることなく、問い合わせ内容をSlack上で確認ができるので、問い合わせの内容によって、開発や営業メンバーなどサポート担当以外の人にメンションを飛ばせば、よりタイムリーなサポートが可能となります。

対応内容によっては、リアクションをすることで、チームで喜びを共有できます。



3. MailChimp連携

MailChimpとは、メールマガジン配信などに活用できるメール配信ツールです。

※Mailchimpの機能については[Mailchimp\(外部サイト\)](#)をご確認ください。

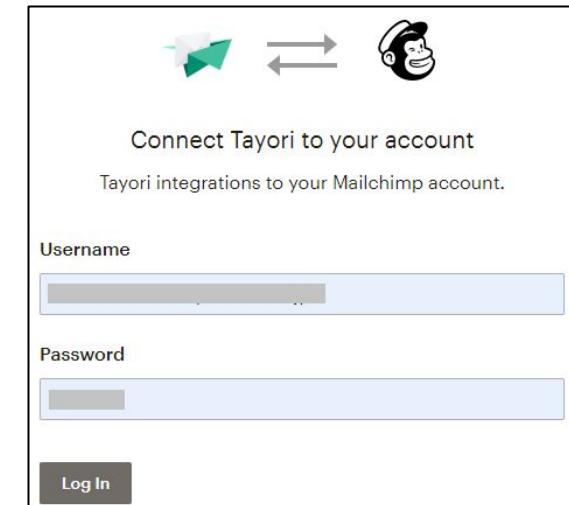
プロフェッショナルプランでは、MailchimpとTayoriのフォームを連携させることができます。連携させることにより、顧客の状況によってセグメントを分類し、各セグメント適したメールを配信できるようになります。

【設定方法】

1. (アカウント持っていない場合) [Mailchimp\(外部サイト\)](#) でアカウントを開設します。
2. フォーム管理>連携したいフォームの「外部連携」>Mailchimp>連携



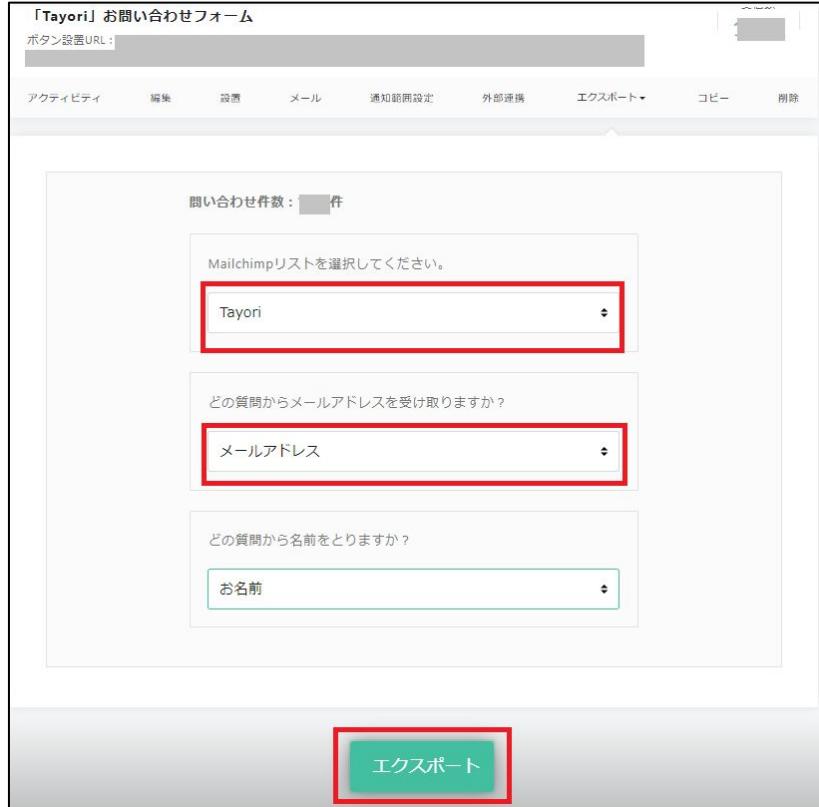
3. Mailchimpのユーザーネームとパスワードを入力し、Tayori と Mailchimp を連携します。



4. 連携後に、「フォーム管理」から「エクスポート」をクリックし、「Mailchimp」を選択



5. フォームに問い合わせのあった顧客のメールアドレスと名前を任意のリストへ追加できます。
Mailchimpのリストと質問項目の選択は必須です。



The screenshot shows the 'Tayori' inquiry form interface. At the top, there are buttons for 'アクティビティ' (Activity), '編集' (Edit), 'メール' (Email), '通知範囲設定' (Notification Range Setting), '外部連携' (External Integration), 'エクスポート' (Export), 'コピー' (Copy), and '削除' (Delete). The main area contains three dropdown menus: '問い合わせ件数' (Number of inquiries), 'Mailchimpリストを選択してください' (Select Mailchimp list), and 'どの質問からメールアドレスを受け取りますか?' (From which question do you receive an email address?). The 'Mailchimpリストを選択してください' dropdown has 'Tayori' selected and is highlighted with a red box. The 'どの質問からメールアドレスを受け取りますか?' dropdown has 'メールアドレス' selected and is also highlighted with a red box. Below these is another dropdown for 'どの質問から名前をとりますか?' (From which question do you get a name?) with 'お名前' selected. At the bottom, there is a large red-bordered button labeled 'エクスポート' (Export).

MailChimpは海外のサービスであるため、デフォルトの言語は英語になっています。
英語がよく分からぬ方は、Google翻訳を活用して、ページ全体を日本語に翻訳すると、わかりやすくなります。

ご参考リンク

: <https://support.google.com/translate/answer/2534559?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=ja>

MailChimp自体の使い方に関しても、Googleなど検索サービスで、「MailChimp 使い方」と検索すると説明ページがあるので、こちらも使い方に関して、ご参考ください。



4. ファイルのアップロードをしたい

スタータープラン・プロフェッショナルプランでは、フォームにファイル添付の項目を追加することが可能です。

ファイルの形式は、png、gif、jpg、pdf、docx、xlsx、pptx、zip、txt、csv、ファイルサイズは1ファイルにつき5MBまで添付できます。

1項目につき1ファイルの添付となりますので、複数ファイルの送信を希望する場合は、項目を複数設定してください。

※複数ファイルをアップロードした場合、ご利用の環境によってはお問い合わせの送信までにお時間がかかる場合や、送信がエラーになる場合もございます。

【設定方法】

1. フォーム管理>編集>新規項目を追加



新規項目を追加

確認画面を表示

新規項目を追加

よく使う項目 その他

一行テキスト

複数行テキスト

日付入力

カウンター

ファイルアップロード

複数選択（チェックボックス）

単一選択（ラジオボタン）

単一選択（プルダウンリスト）

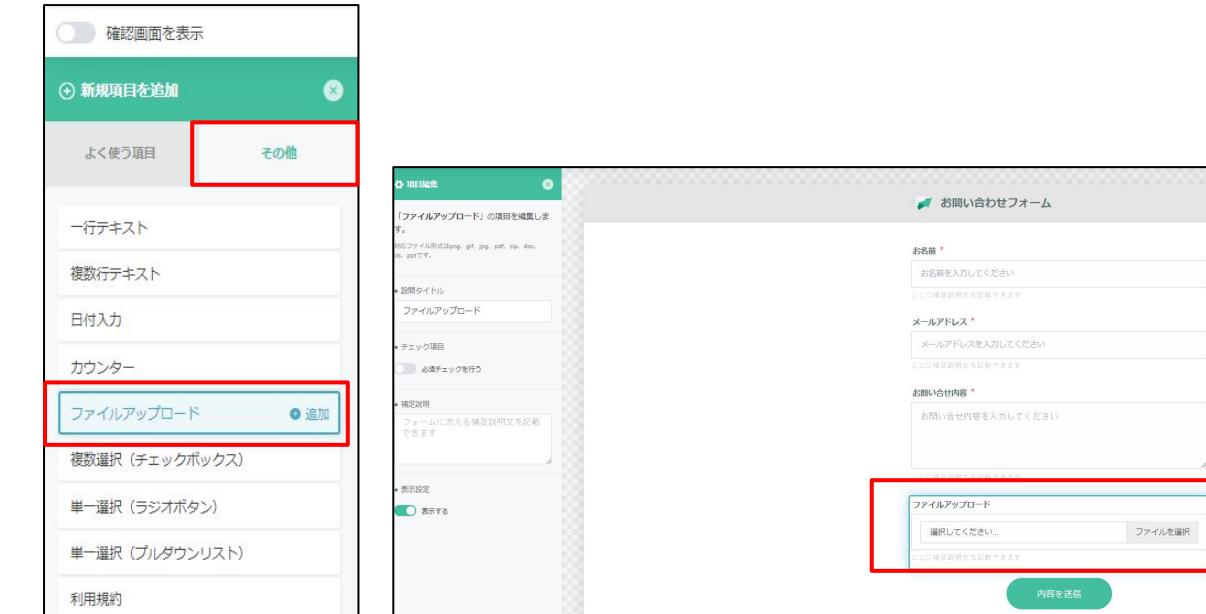
利用規約

単一選択（プルダウンリスト子要素あり）

改ページ

内容を送信

2. その他>ファイルアップロードをクリックするとフォームに項目が追加されます。設問タイトルや必須チェックの有無、補足説明の追加などがあれば設定します。



新規項目を追加

確認画面を表示

新規項目を追加

1項目編集

「ファイルアップロード」の項目を編集します。

許可ファイル形式(png, gif, jpg, pdf, zip, doc, docx, ppt, txt, csv)です。

設問タイトル
ファイルアップロード

チェック項目
必須チェックを行なう

補足説明
フォームに添える補足説明文を記載できます

表示設定
表示する

お問い合わせフォーム

お名前 * お名前を入力してください
ここに補足説明文を記載できます

メールアドレス * メールアドレスを入力してください
ここに補足説明文を記載できます

お問い合わせ内容 * お問い合わせ内容を入力してください
ここに補足説明文を記載できます

ファイルアップロード
選択してください... ファイルを選択
ここに補足説明文を記載できます

内容を送信

こんな使い方をしたい時に便利！

- ・コンテスト応募時に画像を送ってほしい
- ・採用の部署で利用したいので、履歴書などの書類が必要

リンク設置の場合フォームをクリックすると、フォームを開いた際のURLは「tayori.com/form/******/」という表示になります。



HTML設置でフォームを設置すると、ページに埋め込むことができるため、URLを自社ドメインのまま、表示させることができます。
また、自由にお問い合わせフォームのデザインのカスタマイズも可能です。

HTML設置は、スタータープラン・プロフェッショナルプランでご利用いただけます。

こんな使い方をしたい時に便利！

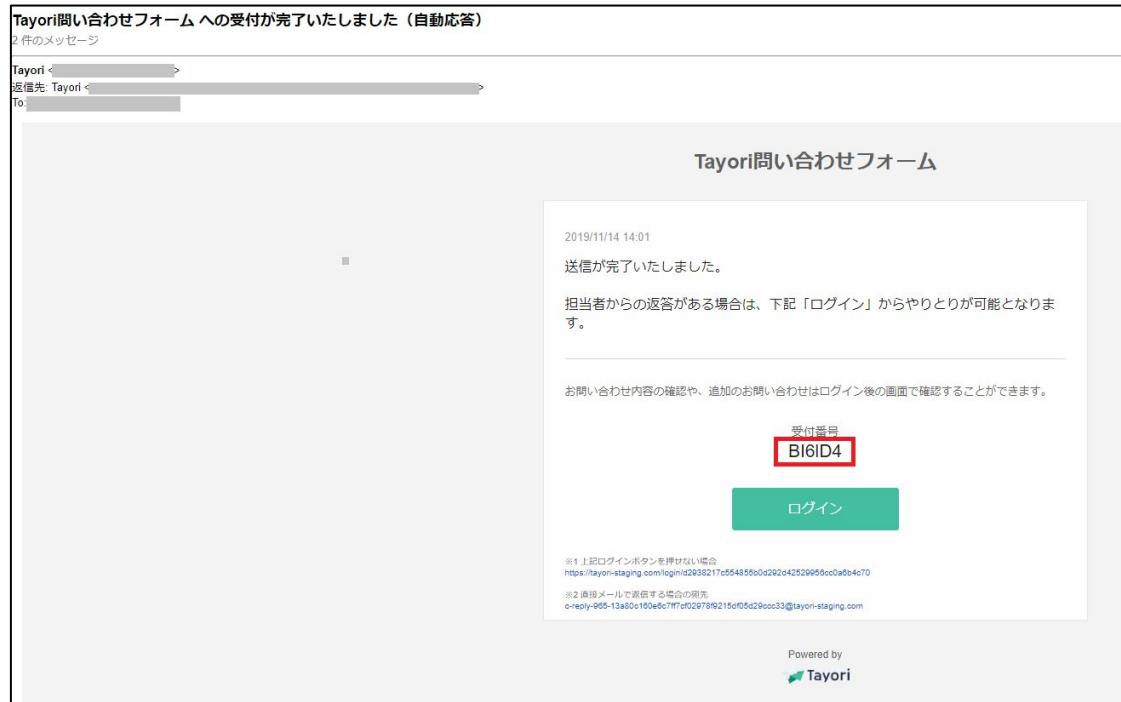
自社サイトのデザインや雰囲気に合わせたフォームを作りたい

HTML設置に関するご注意事項

- 必須項目、各項目のチェックが自動で行われるため、該当するフォームが無いと正常に送信できません。
- フォームのエラーメッセージは各フォームタグの下にある「`<div class="error-message"></div>`」にメッセージが挿入され表示されます。
- 足りていないフォームパートがある場合は「`<div class="parts-error-message"></div>`」にメッセージが挿入され表示されます。
- エラーメッセージの変更は出来ません。
- HTMLの構造(idやタグ)を変更してしまうと動作しない事がありますのでご注意ください。
*classの付与は可能です。
*一番下部にあるJavaScriptのコードが無いと動作しません
- カウンターとプルダウンの子要素は、JavaScriptにより自動で生成されるのでご注意ください。
- 設置後にフォームを編集して保存しなおすと、設置していたHTMLと保存後のHTMLが変更されますので再設置が必要となります。
*変更される主な内容は「変更したフォーム」「各フォームに付与しているID」
- フォーム非公開時はHTMLを生成出来ず、送信されても受付けることが出来ません。
- 日付入力フォームはカレンダー機能などが無くテキストボックスとなっています。ただし日付のチェックが入りますので、不正な値が送信されるとエラーとなりますのでご注意ください。
- プルダウンやラジオボタン、チェックボックスの値(value)を変更すると正常に送信出来ません。
- JavaScriptを利用する場合、TayoriのJavaScriptと、処理や命名規則、名前などがぶつかるとエラーが発生いたします。
- JavaScriptで各フォームの項目を変更したり、CSSによりスタイルを変えた場合、正常に動作しない場合がございます。
- *JavaScriptの場合は「`appendChild`や`removeChild`、`createElement`など」、CSSの場合は「`filter`でbody全体に掛けていたり、`position`を指定した場合」
- HTMLタグやCSSの記述方法などについてはサポートしていません。

6. 問い合わせ完了時に送られる自動応答メールをカスタマイズしたい

お問い合わせフォームから、お問い合わせを送信すると、お客様には下記メールが自動的に送られます。



スタータープラン・プロフェッショナルプランでは、
自動応答メールの送信の有/無と受付番号の記載の有/無を選択する
ことが可能です。
また、自動応答メールの件名と本文も編集できます。

＜自動応答メールの内容＞

件名:「フォーム名」への受付が完了いたしました(自動応答)
本文:送信が完了いたしました。担当者からの返答がある場合
は、下記「ログイン」からやりとりが可能となります。

【設定方法】※[Tayoriご利用ガイド](#)でもご確認いただけます。

＜フォーム問い合わせ時の自動応答メール送信設定＞

1. フォーム管理>メール>フォーム問い合わせ時の自動応答メール設定

＜フォーム問い合わせ時の自動応答メール内 受付番号の記載設定＞

2. フォーム管理>メール>フォーム問い合わせ時の自動応答メール内
受付番号の記載設定

＜自動応答メールの件名と本文の編集＞

3. フォーム管理>メール>自動応答返信メール設定

こんな使い方をしたい時に便利！

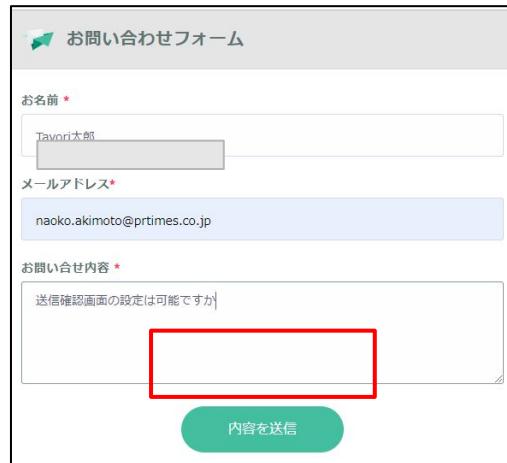
- ・お問い合わせ後に電話で対応したい
- ・応募専用のフォームのため個別のやり取りはしない
- ・お問い合わせのお礼を本文に記載したい

7. 問い合わせ時に「送信確認画面」を表示させたい

スタータープラン・プロフェッショナルプランでは、お客様が問い合わせフォームからお問い合わせを送信する際に、入力した内容を再度確認することができる画面を表示させることができます。

＜送信確認画面を設定しない場合＞

内容を送信>送信



お問い合わせフォーム

お名前*
Tayori太郎

メールアドレス*
naoko.akimoto@prtimes.co.jp

お問い合わせ内容*
送信確認画面の設定は可能ですか

内容を送信

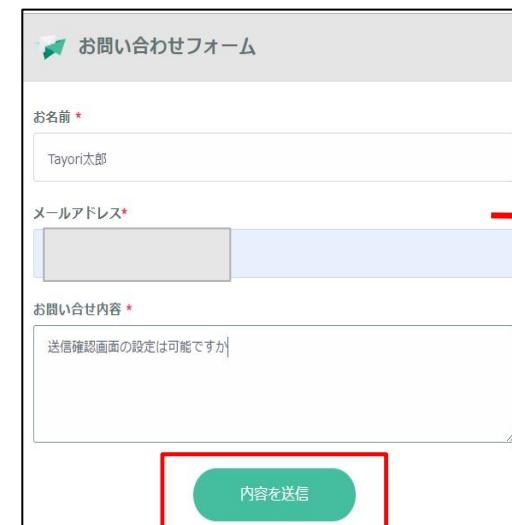


お問い合わせフォーム

送信が完了いたしました

＜送信確認画面を設定した場合＞

内容を送信>確認画面>内容を送信>送信



お問い合わせフォーム

お名前*
Tayori太郎

メールアドレス*
naoko.akimoto@prtimes.co.jp

お問い合わせ内容*
送信確認画面の設定は可能ですか

内容を送信



お問い合わせフォーム

下記の内容で送信してよろしいでしょうか。

お名前*
Tayori太郎

メールアドレス*
naoko.akimoto@prtimes.co.jp

確認画面は設定できますか

戻る

内容を送信



お問い合わせフォーム

送信が完了いたしました

【設定方法】※[Tayoriご利用ガイド](#)でもご確認いただけます。

＜フォーム問い合わせ時の自動応答メール送信設定＞

1. フォーム管理>編集>確認画面を表示をON

こんな使い方をしたい時に便利！

・お客様に送信前に入力内容の確認をして欲しい

スタータープラン・プロフェッショナルプランでは、フォームとアンケートで定員数を設定できます。

人数を指定すると、設定した人数に達した場合、自動で申し込みを締め切ることが可能です。

定員数設定をしない場合は、人数に上限はありません。

また、追加で申し込みを増やしたい場合などは、定員数設定にて人数を変更してください。

＜定員に達した場合＞「定員数に達したため受付を終了しました」と表示されます。

セミナー参加受付

定員数に達したため受付を終了しました。

こんな使い方をしたい時に便利！

- ・プレゼントの応募人数に制限を設けたい
- ・100名限定でアンケートを集めたい

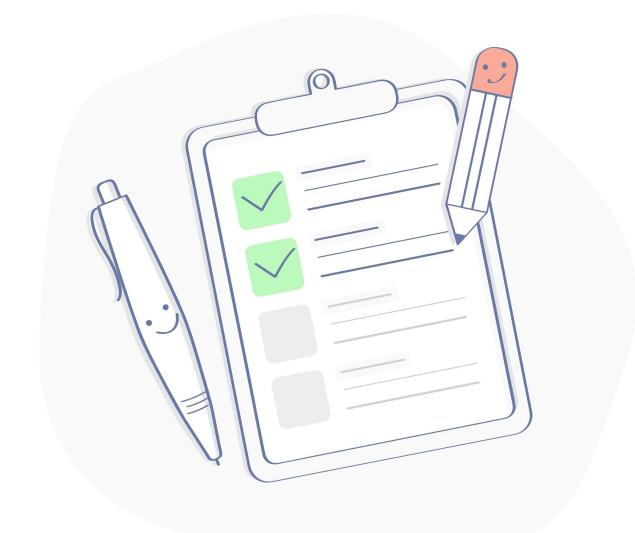
【設定方法】※[Tayoriご利用ガイド](#)でもご確認いただけます。

＜フォームの場合＞

フォーム管理>編集> 定員数設定に人数を入力
※人数を0にすると定員は設定されません(無制限)

＜アンケートの場合＞

アンケート管理>編集> 定員数設定に人数を入力
※人数を0にすると定員は設定されません(無制限)



9. 問い合わせ内容を出力したい

お問い合わせ内容を出力(エクスポート)することで、お問い合わせ内容の確認や顧客管理、メールマガジンなどの送付に活用することができます。

Tayoriでは3通りのエクスポート方法を選択可能です。

CSV: 無料プランでも利用可能です。件数は 500件ごとに出力できます。

Googleスプレッドシート :

スタータープラン・プロフェッショナルプランで利用可能 Googleスプレッドシートにエクスポートすることで、データの社内共有などが簡単になります。件数は 500件ごとに出力できます。

Googleスプレッドシートへのエクスポートには、Googleアカウントの開設が必要です。

Mailchimp :

プロフェッショナルプランで利用可能です。Mailchimpにエクスポートすることで、メールマガジンの送信などに活用することができます。

Mailchimpへのエクスポートには、Mailchimpアカウントの開設が必要です。Mailchimpへのエクスポートについては

3. Mailchimp連携をご確認ください。

【設定方法】※Tayoriご利用ガイドでもご確認いただけます。

＜フォームの場合＞

フォーム管理>エクスポート

＜アンケートの場合＞

アンケート管理>エクスポート

こんな使い方をしたい時に便利 !

- ・お問い合わせ内容をナレッジベース化したい
- ・申し込みしていただいた顧客にメールマガジンを送付したい



10. サブドメインを活用したい

サブドメインとは、「○○○.com」の前に文字列を挿入し「△△△.○○○.com」のようにして、ドメインを区分けすることを指します。

TayoriのフォームやFAQのURLは通常「https://Tayori.com/”自動生成されたID”」となります。



サブドメイン設定することにより、「https://」と「Tayori.com」の間にサブドメインで設定した文字を挿入したURLが生成されます。

例えば、企業名などをサブドメインで設定すると、「https://企業名.Tayori.com/”自動生成されたID”」というURLになるため、お問い合わせする方に安心感を与えることができます。

サブドメイン設定はスタータープラン・プロフェッショナルプランで利用可能です。

※自動生成されたIDは変更できません。

※Tayori.comを別ドメインに変更することはできません。

【設定方法】※[Tayoriご利用ガイド](#)でもご確認いただけます。

1. 企業設定>サブドメイン設定>サブドメインを設定するをON>サブドメインに設定したい文字を入力>変更を保存

※必ず「.com」を抜いて入力してください。「.com」を含んで入力した場合、「接続はプライベートではありません」というエラーメッセージが表示されますのでご注意ください。

※他のアカウント(自社・他社問わず)にてすでに使用されているサブドメインは登録できません。

2. フォームやFAQを設置の際に出力したURLに、1で登録したサブドメインが入力された状態で出力されます。

例) <サブドメインに「CS」と設定した場合>



こんな使い方をしたい時に便利！

- ・お問い合わせフォームが自社のフォームであるように見せたい
- ・お客様に安心してお問い合わせして欲しい

11. Tayoriのクレジット表記(Powered by Tayori)を消したい

Tayoriからお客様がお問い合わせした際に届く自動応答メールには通常下記のようなクレジットが表示されています。

スタータープラン・プロフェッショナルプランでは、
クレジット表記を消すことが可能です

お問い合わせフォーム

2019/11/19 11:55
送信が完了いたしました。

担当者からの返答がある場合は、下記「ログイン」からやりとりが可能となります。

お問い合わせ内容の確認や、追加のお問い合わせはログイン後の画面で確認することができます。

受付番号
SOricF

ログイン

※1 上記ログインボタンを押せない場合
<https://tayori.com/login/7ebfc16d77bd8d4fa6e311ba7c906208af79d3d4>

※2 直接メールで返信する場合の宛先
c-reply-934353-2d290ada2ae2a757a8740e9e98d57d54bf9d352a@tayori.com

Powered by
 Tayori

【設定方法】※[Tayoriご利用ガイド](#)でもご確認いただけます。

企業設定>クレジット表記設定>表示するを OFF>変更を保存

こんな使い方をしたい時に便利！

- ・お問い合わせフォームが自社のフォームであるように見せたい
- ・お客様に安心してお問い合わせして欲しい



カスタマーサポートのヒント

1. 複数のフォームを活用し、サポートの一元化を図る

「○○店はお客様からの評判がいいけど、どんなお問い合わせ対応をしているのかな？」
「前に別の部署の○○さんがこの対応していたような気がする」

多数店舗で事業を展開している場合や、複数の部署でお問い合わせ対応を行っている場合、メールやお電話での対応すると、メールの転送をしてもらったり、対応の内容を共有してもらう手間が発生します。

さらに、以前も確認した質問を何度もお客様に聞いてしまい、お客様から「前も言いましたが…」などと指摘を受けることもあるのではないでしょうか。



Tayoriの有料プランでは、複数のフォームを作成することができますので、店舗や部署ごとでフォームの内容やデザインを変えて設置することができます。

複数のフォームからお問い合わせいただいた内容を、管理画面内の「フォーム受信箱」にて一括して受信し、他の人が行った対応や過去の対応履歴なども簡単に確認することができます。

また、受信箱の表示は「表示させるフォームの切り替え」で切り替えられるため、通常は自分の所属する部署のフォームだけ表示させておくこともできます。

同一メールアドレスからの過去のお問い合わせに関して、検索する機能もあるため、「先日はお問い合わせありがとうございました」「その後いかがでしょうか？」のようなフォローアップの一言もスムーズに行えます。

カスタマーファーストを実現するため、
カスタマーサポートをスムーズに

2. FAQページにGoogle Analyticsを埋め込み、お客様のニーズを分析

よくあるお問い合わせページやFAQページを作ったのに、お問い合わせの件数が減らなかつたり、活用されていないことはありませんか？

また、全くアップデートせず、気が付いたら何年も前の内容をそのまま載せていました…。

お客様が、実際にどんなことを求めてFAQを確認してくれているのかが分かれば、充実したFAQページを用意でき、お客様がわざわざお問い合わせをしなくても、問題を解決することができる可能性が高まります。



FAQページにGoogle analyticsを設置することで、FAQのページごとのアクセス数や、よく検索されているキーワードなどを確認することができます。

参考記事：

[カスタマーサポートを効率化。Tayoriを使ってFAQ・ヘルプページを作る方法](#)

Google analyticsで閲覧状況を分析し、よく検索されているキーワードに関するFAQを追加したり、FAQ内でカテゴリーや項目の場所を上位に変更することにより、お客様の不明点がストレス無く解消できるようになります。



ページ	ページ名	ページビュー	ページ別訪問	平均ページ値	閲覧開始数	直帰率	離脱率	ページの価値
/faq/16c10584fa	トップ	304	147	0.0050	143	31.47%	29.93%	\$0.00
/faq/16c10584fa	マニュアル	47	36	0.0140	4	25.00%	40.43%	\$0.00
/faq/16c10584fa	フォーム	33	16	0.0020	0	0.00%	9.09%	\$0.00
/faq/16c10584fa	アカウント削除	19	12	0.0147	0	0.00%	36.84%	\$0.00
/faq/16c10584fa	利用規約	11	10	0.0238	1	100.00%	27.27%	\$0.00
/faq/16c10584fa	API	9	9	0.0007	0	0.00%	11.11%	\$0.00
/faq/16c10584fa	お支払い	9	5	0.0005	0	0.00%	11.11%	\$0.00
/faq/16c10584fa	FAQ	8	4	0.0113	0	0.00%	0.00%	\$0.00
/faq/16c10584fa	お問い合わせ	8	6	0.0023	2	0.00%	12.50%	\$0.00
/faq/16c10584fa	アカウント	8	6	0.0004	1	0.00%	12.50%	\$0.00
/faq/16c10584fa	お問い合わせ	7	4	0.0210	0	0.00%	14.29%	\$0.00
/faq/16c10584fa	お問い合わせ	7	7	0.0039	0	0.00%	28.57%	\$0.00

分析⇒反映のフローで、使えるFAQを作り上げよう！

[2.FAQページにGoogle Analyticsを埋め込み、お客さまのニーズを分析](#)で、Google Analyticsを利用したFAQページのアップデートについてご紹介しました。

実際にお客さまからいただいたお問い合わせ内容をFAQページに反映させることも、FAQページ作成にとって大切なことです。

毎日届くお問い合わせ内容の中から、どの質問をFAQに反映させた方がいいのか悩むことはありませんか？

また、お客さまからお問い合わせが増えることはうれしい事である一方、機能や仕様についてのシンプルな質問は、FAQを見てお客さまご自身で解決できた方が、お客さまにとってお問い合わせをする手間が無くなります。

参考記事：

[FAQは「蓄積」と「分類」が作り方のポイント！ツールを使って簡単に作成しよう](#)

知りたい質問がすぐ見つかるFAQを準備しよう！

Tayoriがご提案するお問い合わせ内容の分析方法をご紹介します！

1. **お問い合わせ内容をエクスポート**
社内共有が便利なので、Googleスプレッドシートのご利用がおすすめです。
2. **お問い合わせ内容を分類**
内容の詳細ではなく、下記のような形で分類します。内容ごとに数字を振り分けてフラグを立てることで、簡単にソートできるようになります。
また、月ごとの増減も確認できるので便利です。

【問い合わせの内容分類例】
0: 対応する必要がない内容 例) 営業・間違い・テスト
1: FAQで解決できる内容、シンプルな機能の質問
2: FAQでは解決できない内容や、増えてほしい内容
例) プラン検討時の問い合わせ、特殊な問い合わせ、来社説明の依頼
3: サービスについての特殊な内容 例) バグ・不具合など
3. **FAQで解決できる内容、シンプルな機能の質問をFAQに反映**

お問い合わせの回答を、キーワード(2つくらい)に分けます。
Tayoriを例に挙げると、「フォームを複数作るにはどうしたらいいですか」という内容なら「フォーム」「有料プラン」のような形です。
「フォームを複数作るにはどうしたらいいですか」というQ&A項目を作ったら、キーワードに「フォーム」「有料プラン」を設定します。
紐づけることで、「有料プラン」と検索した人にも「フォームを複数作るにはどうしたらいいですか」というQを表示させることができます。

4. コメント機能の活用で、電話対応で話した内容をメンバーにシェア

お問い合わせフォームやメールからお問い合わせやお申込みを
いただいても、電話で対応が必要なこともありますよね。

メールでの返信の場合、社内にわざわざメール転送をして「電話
で対応しました」と報告したり口頭で共有する必要がでてきま
す。

お客様から「先ほども電話をもらいました」と言われてしまい、お
詫びした経験がある方も多いのではないでしょうか。



Tayoriのお問い合わせフォームの「メモ・コメント機能」をご活用いた
だくと、お問い合わせフォームからお問い合わせいただいた内容に
関して、「電話で対応済みです。○○とお話ししました」とメモを残した
り、「返信の際は○○の点をご注意ください」のようなコメントを残すこ
とができます。

お客様への回答とメモ・コメントは色分けされて表示されますので、
一目で確認することが可能です。

またフォーム受信箱の一覧ページでもコメントのあるお問い合わせ
かが分かるようになっています。



ステータス	優先度	レス/コメント
対応中	-	0/0
解決済み	-	1/0
保留中	-	10/1

メモ・コメントを活用し
社内コミュニケーションをとろう

5. 検索機能を活用し、過去の履歴から回答方法を学ぶ

お問い合わせに関して、新しい担当者に全ての対応方法を伝えるのはとても難しいことです。

また、自分が新たにお問い合わせ担当になった際にも、以前の担当者がどのように対応していたのかを参考にしたかったり、本当にこの回答で問題ないのかと心配になることもあるのではないでしょうか。

メールでのお問い合わせ対応の場合、過去のメール履歴から検索したり、作った文面を確認してもらうために転送したりする必要が出てきます。



フォーム受信箱の検索機能を使えば、過去の対応履歴を簡単に確認することができます。

新しい担当者も簡単なお問い合わせであれば、過去の回答を参考にしてすぐに返信することが可能です。

また、回答を下書き保存しておくことで、回答の内容を別の担当者や責任者にチェックしてもらうこともできます。

確認後に、確認者が送信することでスピーディーな対応も期待できます。



The screenshot shows the Tayori inbox interface. At the top, there is a search bar with the text 'FAQ 順番' highlighted with a red box. Below the search bar, there is a list of messages. The first message in the list is from '「Tayori」お問い合わせフォーム' and has the subject 'No.27679 / 2020年 PRカレンダー郵送受付 へ問い合わせがありました'. The message list includes categories: すべて, 新着, and 未対応. There are also checkboxes for 'フォーム名' and '「Tayori」お問い合わせフォーム'.

フォーム受信箱は対応履歴のナレッジベース

6. アンケート調査で、顧客満足度を見える化する

お客様が回答内容に満足したのか、お客様対応に改善点はないのか、お客様対応をしたことがある方なら誰もが気にすることです。

「顧客満足度」という言葉は聞いたことがあるけれども、どんな内容でアンケートをとったほうが良いのか、アンケートの集計はどのように行うのかが分からず、中々アンケートを実施できない場合もあるのではないでしょうか。

参考記事:

[顧客満足度とは？測定方法と、満足度を上げるための 3つのポイント](#)



アンケートは無料プランのご契約でも作成可能です。「顧客満足度」のテンプレートも用意していますので、手軽にアンケート調査を行うこともできます。集計結果もレポートから確認できますので、ご自身で集計する手間もありません。

また有料プランの場合は定員数設定も利用可能なので、ご希望の人数分のアンケートをとることもできます。

A screenshot of a web-based survey creation tool. The title is '新規アンケート作成' (New Survey Creation). The main area is for '顧客満足度' (Customer Satisfaction). It includes fields for 'アンケート名' (Survey Name) and 'アンケートタイプ' (Survey Type), with '顧客満足度' selected. A preview window shows a question: 'このサービスを友達または同僚に勧める可能性はどのくらいありますか？' with a 10-point scale from 0 to 10. A note says '可読性が高い' (High readability) and '可読性は非常に高い' (Very high readability). A button at the bottom right says '内容を確認' (Check content).

お客様のご意見は対応改善への近道

7. Slack連携で、スピーディーな対応＆情報のシェアが簡単に！

通知メールが他のメールに紛れてしまい気が付かず、未対応のお問い合わせが溜まってしまったことはないでしょうか。

お客さまから新規お問い合わせや返信があった際に、メールや通知でもお知らせは届きますが、もっとスピーディーに分かりやすく確認できれば、お客さま対応も迅速に行うことができ、業務終了間際になつても未対応がズラリ…などという事態にならなくてすみます。

参考記事：

[TayoriとSlackを連携してカスタマーサポートの質を向上させる方法](#)



Slack連携することで、新規お問い合わせの通知はもちろん、未対応、対応中、保留中、解決済のステータス変更も把握することができるため、チームの動きや回答内容の確認も一目で確認することができます。

お問い合わせ内容について関係部署に確認が必要な時などは、メンション(@○○)をつけスレッドで展開することで、スピーディーに対応することができます。

また、「いいね」のスタンプを押したり、コメントをすることでチームのコミュニケーション活性化やモチベーションアップも期待できます。



Slack連携でより充実したカスタマーサポートを実現

社内業務に活用しよう！

外部(お客様・取引先など)とのやり取りやお問い合わせ対応には、便利なWEBサービスや最先端のツールを導入しているのに、バックオフィス業務や社内の対応には、付箋や口頭で伝える、メール、スプレッドシート、Excelなどを使うなど、なるべくコストをかけないで業務を行う、マンパワーで対応している企業や部署も多いのではないでしょうか？



社内のコミュニケーションや、業務のやり取りに関してお困りごとはありませんか？

- ・毎回申請時に入力もれがある
- ・メールでやりとりをさかのぼるのが難しい
- ・記載方法にはらつきがあり、何度も社員に確認が必要
- ・別の担当者と重複して発注してしまった
- ・社内ルールを設けたが、まとめていないため何度も確認される
- ・コストがかかるシステムの導入が難しくマンパワーで処理している

WEB初心者の方でも使いやすいシンプルな仕様
フリープランでもご利用可能

Tayoriを使って社内コミュニケーションを円滑に！

毎月必要な請求書発行業務。

発行した後に、営業部などから「金額が間違っていた」「請求が取り消しになった」など、訂正依頼がはいることはありませんか？

対応もれがあつたり間違えてしまうと、大切なお客様にご迷惑をかけてしまうことになってしまいします。

また、複数人数で対応していると間違えて重複して対応してしまったり…という問題も起こる可能性があります。

サンプルフォーム: [請求内容変更依頼フォーム](#)

参考事例:

[請求関連問い合わせをフォーム経由に一本化。](#)

[フォーム横にFAQを並べ対応の手間を激減](#)

社内からの請求書関連のお問い合わせを管理

- ・必須項目を設定し必要な情報の連絡もれを削減
- ・対応状況や担当者が一目で分かるので、チームでの対応がスムーズに。
- ・毎月の問い合わせ傾向をエクスポートし分析。業務改善のヒントに。

社外からの請求関連のお問い合わせにも活用

- ・請求専用のフォームをサイトに設置。請求書に関するお問い合わせを一元化できます。
- ・FAQと連携もできるので、お客様がお問い合わせをする手間も省けます。

お問い合わせの一元化で、スムーズな請求書管理へ

新卒採用や中途採用の入社など、新しい仲間を迎えるのはとてもうれしいことです。

でも、PCやメールアドレスの用意、部署ごとに必要な各種プログラムのインストールなどなど入社までに準備することは沢山あります。

準備にもれがあつたせいで、入社初日に一日中会社のパンフレットを読んで過ごした…なんてことになつてしまうと、新しく入社した人も困ってしまいますよね。

サンプルフォーム：[入社準備依頼フォーム](#)

入社準備をTayoriで管理

- ・所属部署や役職に応じて準備が必要な事項が一目で分かるため、依頼もれが防げます。
- ・対応状況や担当者、優先度も設定できるので、優先的に準備が必要なことが一目で分かります。

事前の準備を万全に 新しい仲間を迎える

3.名刺の発注・祝い花の発注など

社内から届く名刺や祝い花などの発注依頼。

メールで連絡をもらったりExcelシートに入力しても
あっても、申請内容にもれがあり、結局何度も確認が
必要なことに...。

祝い花の発注やランチの発注は、対応を忘れてしま
うと、せっかくのタイミングを逃してしまいます。

サンプルフォーム:[名刺発注依頼フォーム](#)



サンプルフォーム：名刺発注依頼フォーム

※サンプルフォームです。

メールアドレス*

個人のメールアドレスを入力してください。

お名前(姓・名)*

姓を入力してください

名を入力してください

部署名*

下から選んでください

作成を希望する名刺の内容は前回と同じですか？*

初めての注文です

前回と全く同じ内容でOKです

前回と内容を変更します

*前回と同じ内容でOKの場合は、「メールアドレス」「名前」「部署名」「必要枚数」のみ入力してください

担当者名

名前のお読み方をアルファベットで入力してください

社内からの発注依頼をTayoriで管理

- ・必要な項目が一目で分かるため、入力もれが防げます。
- ・自由に入力できる項目も設定可能。祝い花のイメージなども伝えられます
- ・対応状況や担当者が一目で分かるので、チームでの対応がスムーズに。対応もれが防げます。
- ・WEB初心者の方にも簡単にフォームの作成やお問い合わせ対応ができます。

発注もれや対応もれ対策に
社内からの依頼を一元化しよう

社内使用に関するルールや領収書の提出ルール、人事のルールなど社内では意外とルールが沢山あります。

各部署で定めたルールが、様々なフォルダや色々なファイルに散らばっていると、探すのに手間がかかりたり、社内から同じお問い合わせが毎月入ったりしませんか？

ルールがまとまっているのに、結局毎回メールでフォルダの場所をお知らせするもの大変です。

社内FAQサンプル: [当社テレワーク対応](#)

※実際に社内利用している事例を公開しています。

社内ルールや情報をTayoriで管理

TayoriのFAQを利用
して社内ルールや情報をまとめましょう。

- ・キーワード検索で、探したい情報がすぐに見つかります。
- ・リンクを貼ることができるので「詳しくはこちら リンク」と入力できます
- ・WEB初心者の方にも簡単にFAQの作成が可能
- ・パスワード設定やIPアドレス制限機能でセキュリティ対策

参考記事: [【FAQ関連アップデート】「IPアドレス制限機能の追加」](#)、
[【SNS用シェアボタン＆OGP画像の設定】追加のお知らせ](#)

必要な情報を自分で探せる体制づくり

お客様からいただいたお問い合わせや、要望は企業にとって大切な情報です。

お問い合わせ内容を社内共有して今後の対応の参考としたり、よくあるお問い合わせに利用できると情報が有効活用できます。

でも、お問い合わせフォームから一件ずつお問い合わせを探してコピーし、共有資料にしたりFAQを作るのは手間がかかってしまい、なかなか蓄積(ストック)することができないことってありませんか？

Tayoriのお問い合わせフォームはエクスポートすることができます。エクスポートした内容をFAQにインポートすることで、FAQをスムーズに作成可能です！

参考記事：[FAQページのインポート・エクスポート機能を追加。](#)
[FAQページ作成が圧倒的に楽に！](#)

①お問い合わせフォームの内容をエクスポート②FAQインポート用のCSVに、お客様の問合せを「Q(タイトル)」、担当者の答えを「A(本文)」にコピー＆ペースト

[フォーマット、インポート説明書のダウンロードはこちら](#)

- ③FAQにインポート
- ④適宜カテゴリの作成や項目の移動などを行う

インポート・エクスポートを上手に使って
手間なく情報を活用しよう！