



# Tayori

## ご利用ガイド

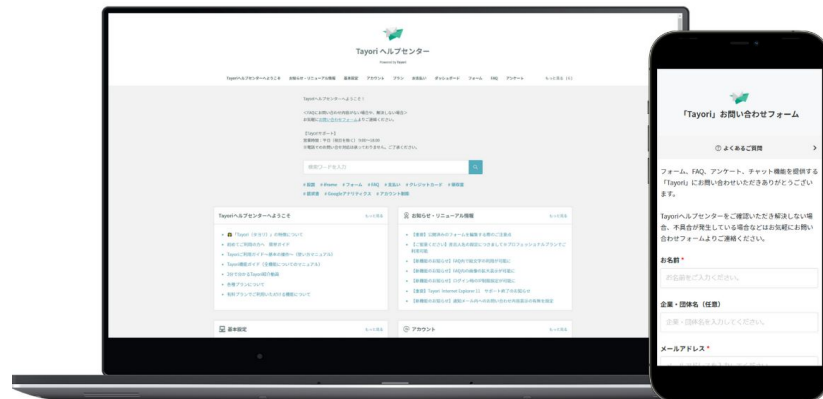
### —基本の操作—

カスタマーサポートツール「Tayori」をご利用いただきありがとうございます。

本ガイドではTayoriの基本の操作方法についてご案内します。

もっと詳しく各種機能や使い方について知りたい方は、  
下記ガイドを合わせてご参照ください！

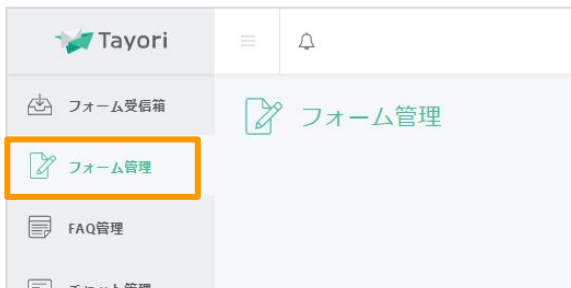
[Tayori機能ガイド](#)



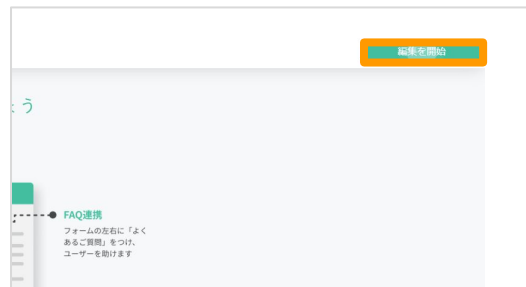
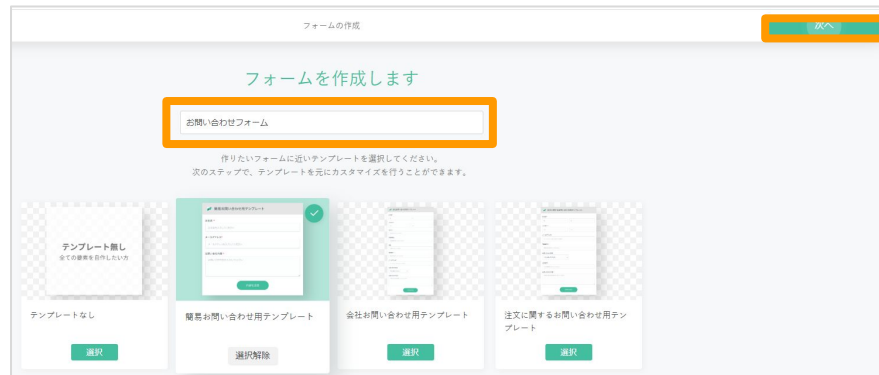
# フォーム

新規でフォームを作成する方法をご説明します。

## ① フォーム管理>新規作成



## ② タイトルを入力、テンプレートを選択>次へ>編集を開始 ※タイトルやフォームの内容は後から編集可能です



## ③ フォームの内容を編集

**動作プレビュー**  
実際に設置した際のイメージが確認できます

**お問い合わせフォーム**

**お問い合わせありがとうございます。**

**FAQ連携機能**  
フォームとFAQを連携できます

**FAQ連携設定**

**デザイン設定**  
背景の色などを変更できます。

**項目を追加**  
挿入した項目は移動可能です。  
挿入したい箇所にマウスを合わせ【新規項目を挿入】をクリックし、追加することもできます。

**新規項目を追加**

**内容を送信**

**タイトルの編集・ロゴの設定・ファビコン設定**  
ロゴを設定すると、ロゴに任意のURLを入力することも可能です。  
ファビコン※設定もできます  
※ブラウザのタブやブックマークに表示される画像

**説明文章**  
表示させる場合は、【概要説明文を表示】をONにしてください

### 項目の削除・コピー・項目内容の編集

該当の項目をマウスでクリックすると削除・コピーのアイコンが表示されます。  
編集も行えます。



## ④ 公開設定

変更を保存 > 保存して公開 > 設置の設定に進む



## ⑤ リンク方式で設置の設定

※リンク方式以外の設置については[機能ガイド](#)をご確認下さい。



## URLを生成



出力されたURLをコピーして、ご利用の目的に合わせてご使用ください

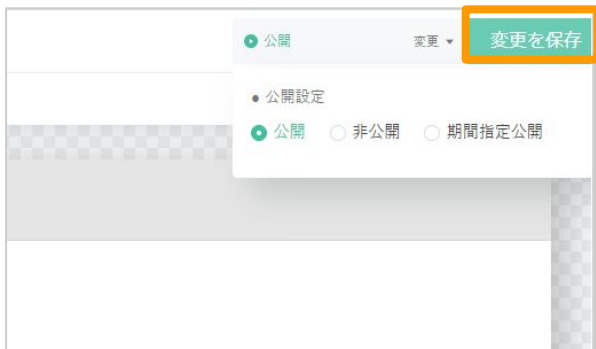


すでに公開済みのフォームを編集することも可能です。

## ① フォーム管理＞編集・公開設定



## ② 編集が完了＞変更を保存



### 【ご注意ください】

HTMLコード設置の場合、フォームの項目に変更・修正を加えると出力されるコードが変更されるため、コードを設置し直す必要があります。

### 【公開済みのフォームを編集する際のご注意点】

公開中のフォーム内容の変更・保存のタイミングによっては、変更前のフォームの状態を入力しているユーザーがいる可能性があります。

そのタイミングで変更をしてしまうと、ユーザーがメッセージをエラーで送信できなくなる場合がございます。

大変恐れ入りますが、**公開済みのフォームを編集する場合は、ユーザーがフォームに入力していない時間帯を選んでの編集**をお願いいたします。

お客様に送られる自動応答メールや返信メールについて設定しましょう。

## ① フォーム管理>メール設定



## ② 自動応答メールの設定 ※有料プラン

フォームからお問い合わせがあった際に、送られるメールの内容や送信の有無が変更できます。無料プランの場合は、変更できず必ず送信される仕様となります。詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

下記内容が自動で送信されます。



## ③ 返信名の設定 ※プロフェッショナルプラン以上

設定した差出人名からメールを送信できます。スタープラン・無料プランでは、「企業設定」の「担当者名」か、任意で設定した「企業・個人名」にて送信されます。詳しくは P9～P14 [表示名](#) をご確認ください。

【ご注意ください】

・半角「&」を差出人名でご使用された場合は、メール送信の際には、全角「&」と変更がされます。

・「;」を差出人名でご使用された場合は、メール送信の際には、差出人名から除外されます。

## ④ 送信メールアドレスの設定

※プロフェッショナルプラン以上

プロフェッショナルプラン以上では、設定したメールアドレスからメールを送信できます。スタープラン・無料プランでは、info@tayori.comからの送信となります。

## ⑤ 問い合わせ返信メール設定

お問い合わせに返信するメールに記載される件名などを変更できます。

変更しない場合、下記件名で送信されます。

件名:「フォーム名」につきまして



お客様への返信時に表示される表示名には **2通り**あります

## ① メールに表示される名前

お客様（お問い合わせ側）がお問い合わせ時に入力したメールアドレスに送られるメール（お問い合わせへの回答、自動返信メール）に表示される名前です。

## ② お客様が受付番号を用いてログインした画面に表示される名前

お客様（お問い合わせ側）は、メールに記載されている受付番号を用いて、メッセージ確認画面にログインし追加のお問い合わせをできます（下記参照）。ログインした画面に表示される名前です。



The image shows two screenshots of the Tayori support system. The left screenshot is titled 'お問い合わせフォーム' (Contact Form) and shows a confirmation message: '2021/10/19 15:15 送信が完了いたしました。' (Transmission completed on 2021/10/19 15:15). Below the message, there is a green button labeled 'メッセージを確認する' (Check message). The right screenshot is titled 'お問い合わせフォーム 管理No.19' (Contact Form Management No.19) and shows a table of inquiries. The table has columns for 'お名前' (Name), 'メールアドレス' (Email Address), and 'お問い合わせ内容' (Inquiry Content). The first row shows 'テスト' (Test) for all three fields. Below the table, there is a section titled '追加でのお問い合わせ' (Additional inquiry) with a text area and a '送信' (Send) button.

### 関連するよくある質問

[お問い合わせにはどのように返信するのですか？](#)

## ① メールに表示される名前

## 【名前だけ登録している場合】

登録した名前(企業担当者名)がメールに表示されます。



企業設定

企業・個人情報

企業・個人名

企業・個人名を入力してください

企業担当者情報

企業担当者名 **必須**

秋元 尚子

企業担当者メールアドレス **必須**

sara.kuwata+stg@prtmes.co.jp

こちらのメールアドレスは、ログイン時に使用するメールアドレスではありません。お知らせやご請求などの情報を受け取るメールアドレスとなります。ご自身のログインや問い合わせを受け取るメールアドレスを変更する場合は「個人プロフィール設定」をご確認ください。

▶ 個人プロフィール設定

変更を保存



お問い合わせフォーム への受付が完了いたしました (自動応答)

1件のメッセージ

秋元尚子 <info@tayori.com>

To:

お問い合わせ

2021/10/18 15:15

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

す。


お問い合わせ内容の確認や追加のお問

企業設定>企業担当者名

【名前と**企業・個人名**を登録している場合】

登録した**企業・個人名**がメールに表示されます。

企業担当者名の表示を希望しない方は、**企業・個人名**を設定してください。



企業設定

企業設定

企業・個人情報

企業・個人名  
Tayori

電話番号 必須  
00 - 0000 - 000

所在地

郵便番号  
-

都道府県  
選択してください

住所



お問い合わせフォーム への受付が完了いたしました（自動応答）

Tayori <info@tayori.com>  
送信元: [Redacted]  
To: [Redacted]

お問

2021/10/18 15:51  
送信が完了いたしました。  
担当者からの返答がある場合  
す。  
お問い合わせ内容の確認や追加のお問

企業設定 > 企業・個人名

【プロフェッショナルプランご契約の方】

プロフェッショナルプラン限定

フォームごとにメールに表示される名前を指定することが可能です。



フォーム 公開中 受信箱 公開ページ

### お問い合わせフォーム

作成者: Tayori 花子  
設置方式: マンナ  
最終更新日: 2024/04/03(作成日: 2024/04/03)

返信数 0

アクティビティ 編集・公開設定 設置方式 **メール設定** 通知設定 外部連携 エクスポート 複製 削除

**自動応答メール設定** (0) スターター以上

フォーム内、問い合わせ時に自動応答メール送信を行う

メール送信を行う

**受付番号の記載設定** (0) スターター以上

フォーム内、問い合わせ時の自動応答メール内に、受付番号を記載する

受付番号を記載

**差出人名の設定** (0) プロフェッショナル以上

サポートデスク

※1 設定した差出人名をメール本文に送信できます。  
※2 メールアドレスは「企業設定」の「担当名称」もしくは「企業・個人名」が自動で設定されます。

[企業設定はこちら](#)



お問い合わせフォームへの受付が完了いたしました（自動応答）

サポートデスク <info@tayori.com>

To: [Redacted]

お

2021/10/18 16:12

送信が完了いたしました。

担当者からの返答がある場合  
ず。

お問い合わせ内容の確認や追加の情

※1 上記メッセージボタンを押さない場合  
<https://tayori.com/login/6601acab762641c12>

※2 送信メールで返信する場合は宛先  
reply-2873801-c886e43b7ee674163b0982

各フォーム&gt;メール設定&gt;差出人名の設定

## ② お客様が受付番号を用いてログインした画面に表示される名前

登録した**メンバー名**が表示されます。

個人プロフィール設定

プロフィール画像

プロフィール画像のアップロードボタン (+) と説明文: ファイル形式はpng、gif、jpgです。最大サイズは「5MB」です。登録したプロフィール画像は、お客様とのやり取りの際は表示されます。

**メンバー名 必須**

秋元 尚子

表示名

表示名を入力

メールアドレス 必須

sara.kuwata+stg@prtimes.co.jp



お問い合わせフォーム 管理No.7

2023-08-25 13:52 受付

お名前	テスト
メールアドレス	[REDACTED]
お問い合わせ内容	テスト

やり取りを省略 ▲

秋元 尚子 © 2023-08-25 13:54

テスト [秋元]

お客様 © 2023-08-25 13:56

テスト

アカウント設定 > 個人プロフィール設定 > メンバー名

メンバー名以外を表示したい場合は、**表示名を設定**してください。

個人プロフィール設定

プロフィール画像

プロフィール画像のアップロードボタン (+) と説明: ファイル形式はpng, gif, jpgです。最大サイズは「5MB」です。登録したプロフィール画像は、お客様とのやり取りの際は表示されます。

メンバー名 **必須**

秋元 尚子

**表示名**

サポートチーム

メールアドレス **必須**



お問い合わせフォーム 管理No.7

2023-08-25 13:52 受付

お名前	テスト
メールアドレス	[REDACTED]
お問い合わせ内容	テスト

やり取りを省略 ▲

サポートチーム © 2023-08-25 13:54

テスト [REDACTED] サポ

お客様 © 2023-08-25 13:56

テスト

アカウント設定 > 個人プロフィール設定 > 表示名

お問い合わせを受信した際に通知される範囲を設定しましょう。詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

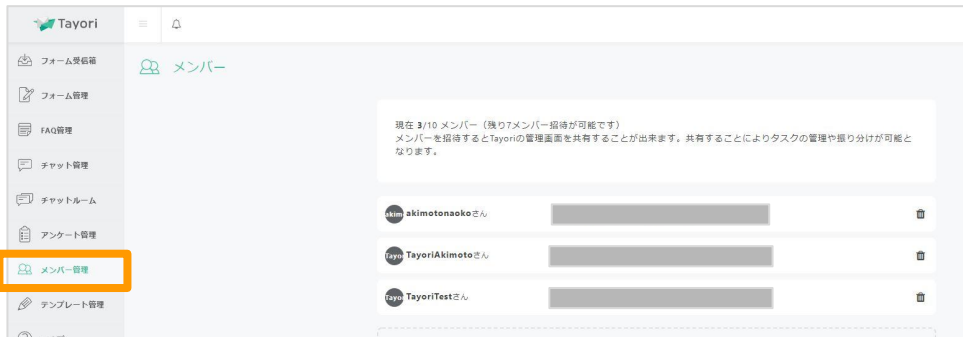
① 企業設定 > 部署名で部署を設定

部署の設定は管理者もしくは「企業情報の管理」権限が必要です。

② アカウント設定 > 部署で自分が所属する部署を選択

自分以外のメンバーの部署を設定したい場合は、【メンバー管理】から行います。

【メンバー管理】は管理者もしくは「メンバー情報の管理」権限が必要です。



③ フォーム管理 > 通知設定 > 通知先を選択し「部署を追加」



**通知について: お問い合わせがあった際に  
アカウントアドレスへお知らせ通知メールが届きます。**

フォームに部署設定をした場合・・・  
新規のお問い合わせがあった際、その部署に所属して  
いるメンバー全員へ通知が届きます。

外部ツールとの連携や、データのエクスポートを活用しましょう。

【外部連携】※ **プロフェッショナルプラン以上**  
詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

- ① フォーム管理＞外部連携
- ② Slack、Chatwork、Teams、  
ブラストメール、Mailchimpと外部連携可能です。



【エクスポート】詳しくは [機能ガイド](#) をご確認ください。

- ① フォーム管理＞エクスポート
- ② 3通りのエクスポートが可能です。

CSV  
Googleスプレッドシート ※**有料プラン**  
Mailchimp ※**プロフェッショナルプラン以上**





フォームはFAQと連携することが可能です。連携させることでお客さまの疑問がお問い合わせ前に解決でき顧客満足度UPも期待できます！

① フォーム管理＞編集・公開設定＞FAQ連携設定

② FAQ連携をON＞連携するFAQを選択＞表示位置を選択

※FAQを作成していない場合は、まずはFAQ作成してから連携を設定してください。



# フォーム受信箱

フォームに届いたお問い合わせ内容の確認、対応、管理を行います。

**フォーム内検索**  
スペースで区切ること AND検索が可能です。

**優先度**  
優先度を管理します。

フォーム内を検索

全てのフォーム ▾

ステータス	優先度	レス/コメント	受付	担当
新着	-	0/0	11:02	
未対応	高	1/1	10:44	
対応中	緊急	1/0	8月31日	Tayori Tayori
未対応	低	0/0	8月26日	Tayori
保留中	普通	0/1	8月26日	Tayori
解決済み	-	0/0	8月26日	

**ステータス**  
対応状況を管理します。

**担当**  
お問い合わせの担当者を設定します。  
複数担当者の設定も可能です。

① フォームをクリック

② お客様への返信に返信内容を記載し送信をクリック



フリープランでは月 10件までの返信となります

③ アラートが出ますので送信をクリックで完了



返信した内容が表示されます。



# FAQ

新規でFAQを作成する方法をご説明します。

## ① FAQ管理 > 新規作成



## ② タイトルを入力 > 次へ > 編集を開始 ※タイトルは後から編集可能です



③ FAQの内容を編集 詳しくは [機能ガイド](#)をご確認ください。

**動作プレビュー**  
実際に設置した際のイメージが確認できます

**タイトル・ロゴ**  
タイトルの編集・ロゴの設定・ファビコン設定  
ロゴを設定すると、ロゴに任意のURLを入力することも可能です。  
ファビコン※設定もできます ※ブラウザのタブやブックマークに表示される画像

**よくあるご質問**  
Powered by Tayori

**概要文**  
表示させる場合は、【概要説明文を表示】をONにしてください。

**ここに概要文を設定できます**

**カテゴリ**  
大枠にあたる箇所です。カテゴリ内にQAを作成していきます。

**最初のカテゴリ**  
これは最初の質問です。

**新しいQ&Aコンテンツを作成**

**カテゴリを追加**

**カテゴリ・Q&Aコンテンツを追加**

**Q&Aコンテンツ**  
質問と回答のあたる箇所です。テキストだけではなく画像や動画のUPも可能です。詳しくは[機能ガイド](#)をご確認ください。

**レイアウト設定**  
カテゴリを1カラム並び・2カラム並びから選択できます。

**デザイン設定**  
背景の色などを変更できます。

下記機能は機能ガイドをご確認ください。  
[タグ設定](#)  
[もっと見る設定](#)  
[シェア機能設定](#)

変更を保存

戻る

FAQの編集

検索ワードを入力

もっと見る

4件以上省略

Power by Tayori

こちらのFAQページはTayori

● このクレジット表記を消すには？

## ④ 公開設定

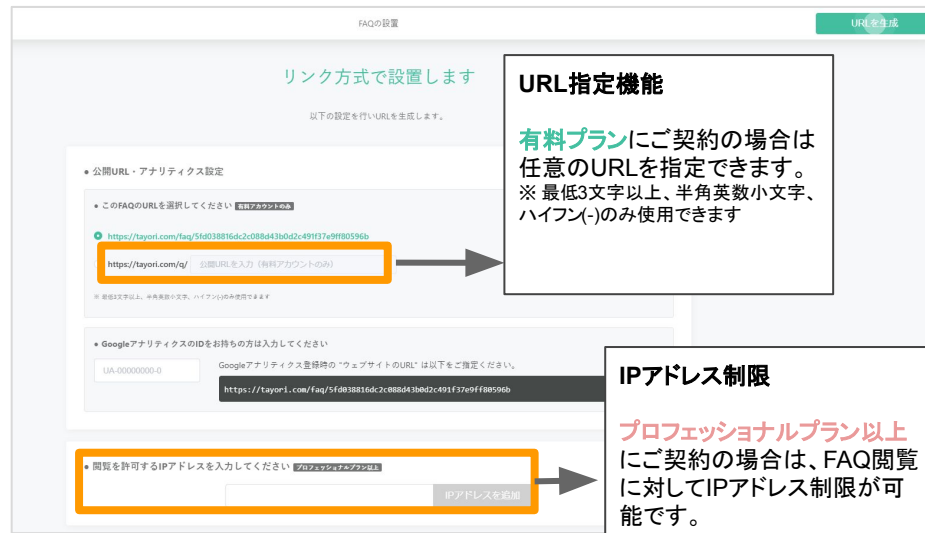
変更を保存 > 保存して公開 > 設置の設定に進む > リンク方式 > 次



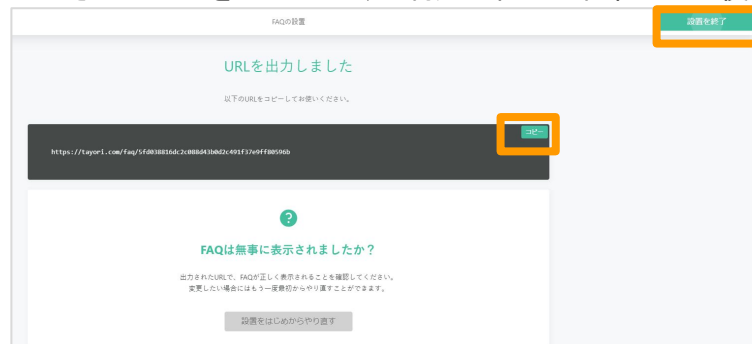
パスワード保護 ※プロフェッショナルプラン以上  
については [機能ガイド](#) をご確認ください。



## URLを生成



出力されたURLをコピーして、ご利用の目的に合わせてご使用ください





タイトル下、ページ下部の2か所に表示されるクレジットの表示の有無を選択できます。

## ※有料プラン



企業設定>クレジット表記設定> OFF>変更を保存

フォーム・FAQ・アンケートのクレジット表記の ON・OFFを切り替えます。



FAQにCSVファイル(フォーマットあり)をインポートし FAQを作成することができます。また、エクスポートした データを活用しインポートすることも可能です

過去作成したFAQのデータをインポートすることで、格段に FAQページの作成が簡単になります。特にデータ量が多い場合などにお勧めの機能です。

また、[エクスポート機能](#)を活用すれば、データの確認や修正も効率的に行うことができるので、業務効率化を実現できます。

FAQのインポート機能の手順やフォーマットは下記よりご確認ください。

インポート機能・エクスポート機能について

[エクスポート機能](#)

[インポート機能](#)

インポートの詳しい手順やポイント

【 [FAQページのインポート・エクスポート機能を追加](#) 】

フォーマット

【 [Tayori FAQ インポート用フォルダ](#) 】

※(Googleドライブ)