



Tayori

ご利用ガイド

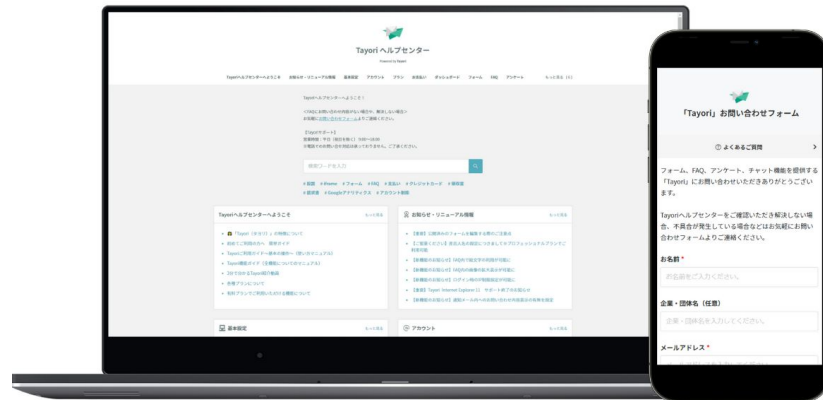
—基本の操作—

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

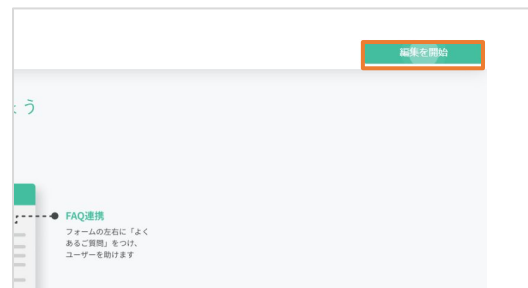
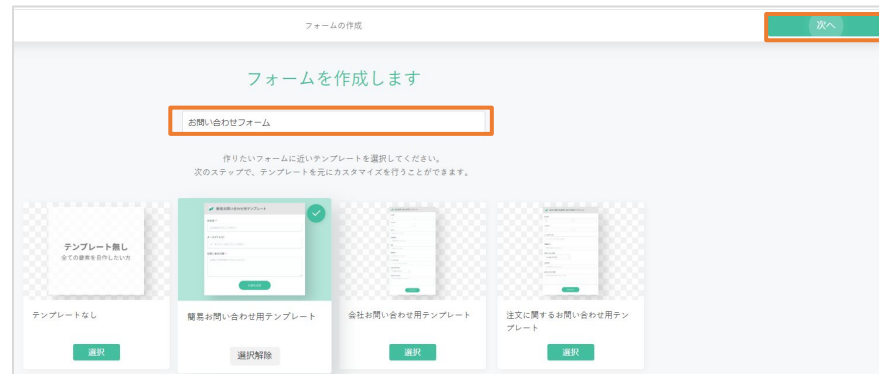
新規フォーム作成方法

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「作成・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



新規フォーム作成方法

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

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。

デザイン設定
背景の色などを変更できます。

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。

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

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。



新規フォーム作成方法

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



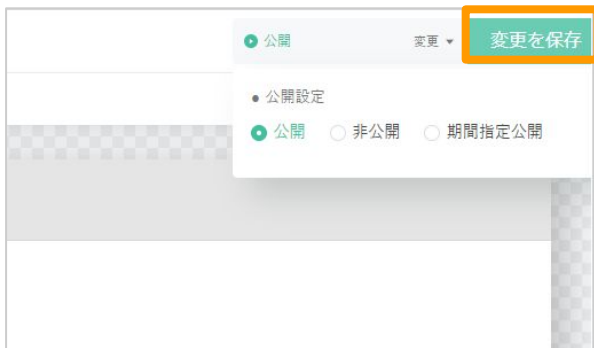
公開済みのフォームの編集

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「作成・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「作成・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、アカウント管理「企業情報」の「企業担当者名」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 お客様がメッセージ確認用パスワード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メッセージ確認用パスワードを用いて、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。

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？](#)

お問い合わせフォーム

2024/09/03 12:02

送信が完了いたしました。

お問い合わせ内容の確認や追加のお問い合わせは、下記ボタンをクリックして確認してください。

お問い合わせNo.
No 4714

メッセージ確認用パスワード

※メッセージの確認に必要です。コピーしてご利用ください。

メッセージを確認する

※上記メッセージボタンを押さない場合



表示名

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



アカウント管理「企業情報」> 企業担当者名

表示名

【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
ず。
お問い合わせ内容の確認や追加のお問

アカウント設定「企業情報」>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

お問い合わせフォーム

作成者: TAYORI 五子

登録方式: リンク

最終更新日: 2024/11/22作成日: 2024/01/10

受信数 3

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 (スターター以上)

フォーム問い合わせ時に自動の返信メールを送信する

メール送信を行う

メッセージ確認用パスワードの記載設定 (スターター以上)

フォーム問い合わせ時の自動の返信メール内に、メッセージ確認用パスワードを記載する

メッセージ確認用パスワードを記載

差出人名の設定 (プロフェッショナル以上)

サポートデスク

※1 設定した差出人名からメールを送信できます。
※2 フリー・カスタマープランでは「企業設定」の「担当者名」もしくは「企業・個人名」で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

※1 上記メッセージボタンを押さない場合
https://tayori.com/login/6601aca0762641c1c

※2 送信メールで返信する場合の宛先
reply-2873801-e886e43e7ee6671163b0982

各フォーム>メール設定>差出人名の設定

② お客様がメッセージ確認用パスワード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

管理画面「個人プロフィール設定」>メンバー名

表示名

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に表示されます。

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

管理画面「個人プロフィール設定」> 表示名

通知範囲設定

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。

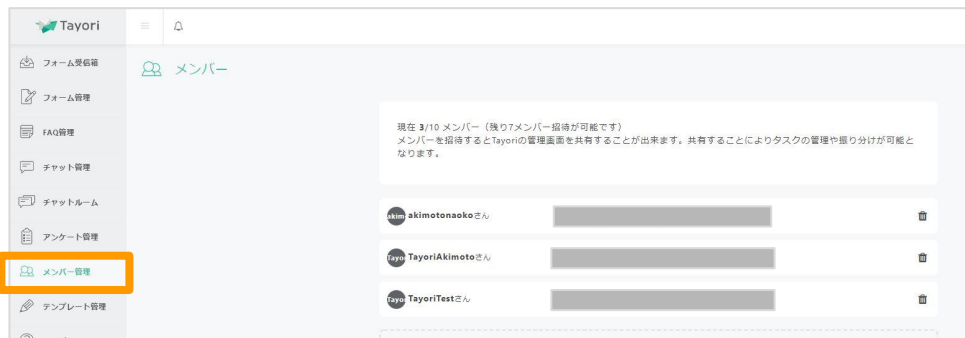
① アカウント管理「企業情報」>部署名で部署を設定

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 アカウント管理「メンバー招待・管理」>参加メンバー管理(メンバーを選択)>部署で自分が所属する部署を選択

【メンバー管理】からも操作が可能です。

【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「作成・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「作成・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「作成・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「作成・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で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 ▾

	フォーム名	問い合わせ内容	ステータス	優先度	レス/コメント	受付	担当
<input type="checkbox"/>	お問い合わせフォーム No.58		新着	-	0/0	11:02	
<input type="checkbox"/>	お問い合わせフォーム No.56		未対応	高	1/1	10:44	
<input type="checkbox"/>	テストフォーム No.55		対応中	緊急	1/0	8月31日	Tayo Tayo
<input type="checkbox"/>	テストフォーム No.54		未対応	低	0/0	8月26日	Tayo
<input type="checkbox"/>	テストフォーム No.53		保留中	普通	0/1	8月26日	Tayo
<input type="checkbox"/>	テストフォーム No.52		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。

メッセージの返信方法

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

The screenshot shows a customer message interface. A text box contains the following text: **メモ・コメント**
社内向けにメモを残すことができます。問い合わせ元のお客様には表示されません。

Annotations include:

- A red box around the "お客様への返信" (Reply to customer) button.
- A red box around the "メモ・コメント" (Memo/Comment) button.
- A red box around the "返信" (Reply) button at the bottom right.

Other visible text includes: "お客様 2024/03/22 18:28:38", "お名前", "メールアドレス", "お問い合わせ内容", "問合せ元", "ユーザーエージェント", and "お問い合わせありがとうございます。"

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。

The screenshot shows the customer message reply confirmation screen. The text box now contains the following text: **お客様** 2024/12/19 11:45:21 受付

Other visible text includes: "お名前", "メールアドレス", "パスワードを忘れてしまいました。再設定方法のご案内をさせていただきます。", "問合せ元", "ユーザーエージェント", and "お問い合わせありがとうございます。"

Annotations include:

- A red box around the "Tayori 次郎" (Tayori Tsunehiko) profile and the timestamp "12月19日 13:28".

FAQ

新規FAQ作成方法

新規でFAQを作成する方法をご説明します。

① FAQ「作成・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



新規FAQ作成方法

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

カテゴリ設定
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?

新規FAQ作成方法

④ 公開設定

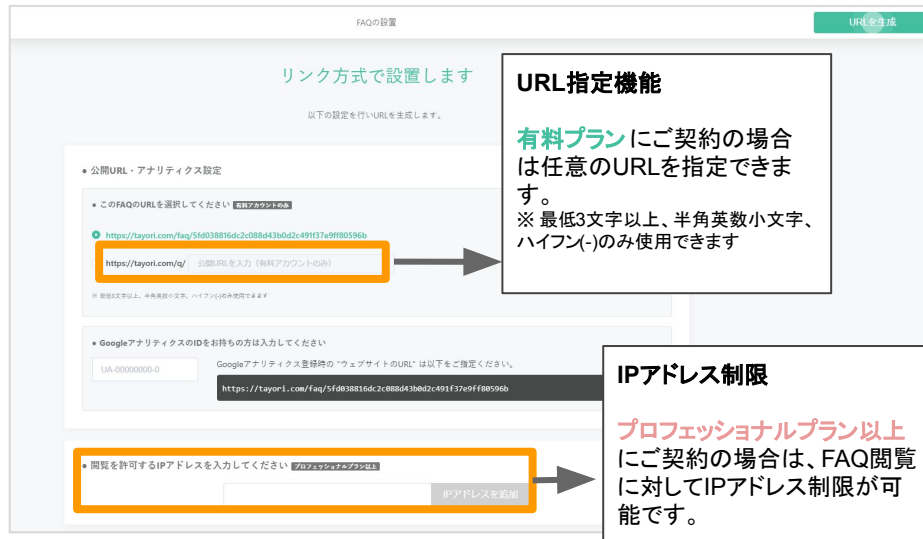
変更を保存 > 保存して公開 > 設置の設定に進む > リンク方式 > 次



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



クレジット表示設定(フォーム・FAQ・アンケート共通設定)

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



アカウント設定「企業情報」>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。



インポート機能

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ますので、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)