

管理側からお客様への返信方法

管理側からお客様への返信方法

【Tayoriにログインし、フォーム受信箱から返信】

管理側（Tayoriユーザー側）からお客様（お問い合わせ側）へ返信するには下記 **2通りの方法で返信** できます。

① Tayoriにログインし、フォーム受信箱から返信 **推奨**

ステータス管理や担当者割り振りが可能で、誤送信なども防げます。

② 受信したメールから返信

外出先でスマートフォンから急ぎで返信が必要な場合などにご活用ください

管理側からお客様への返信方法

【Tayoriにログインし、フォーム受信箱から返信】

1. お問い合わせを選択

<input type="checkbox"/>	テストフォーム	未対応	0/0	2月15日
<input type="checkbox"/>	社内利用 日報・報告書テンプレート	新着	0/0	2月12日
<input type="checkbox"/>	サンプル	新着	0/0	2月12日

2. お問い合わせ内容を入力し、送信をクリック

その他行った業務
提出資料があればアップロードしてください
本日の進捗
予定していた業務は達成できた
上記理由と改善点を具体的に記載してください
V V
明日の業務予定
V V V V
懸念事項

お客様への返信 メモ・コメント

お問い合わせありがとうございます。|

下書き保存 送信

3. アラートが出ますので送信をクリックで完了です



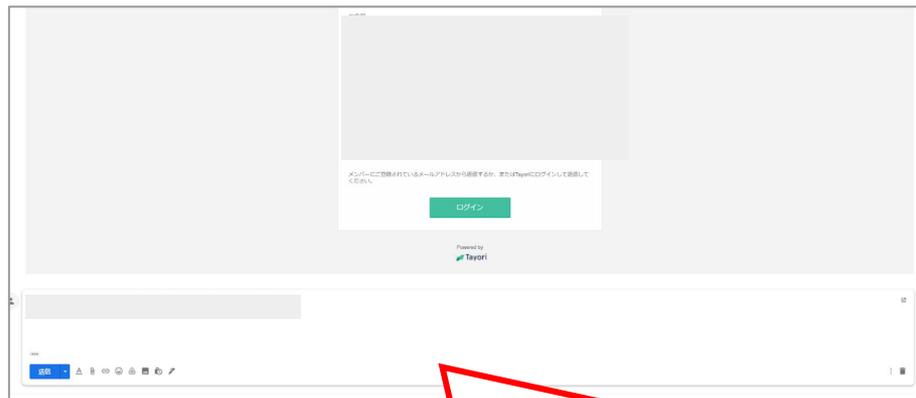
管理側からお客様への返信方法

【受信したメールから返信】

メールから返信できるのは、**Tayoriに登録しているユーザーのアドレスからのみ** となります。

- ① Tayoriに登録しているアドレスへ通知メールが送られます。
- ② Tayoriに登録のあるユーザーアドレスからは通常のメール返信と同じように返信することが可能です

通知設定で、メールアドレス通知をOFFにしていたり、新しいお問い合わせがあったらのメールチェックを外している場合は届きません



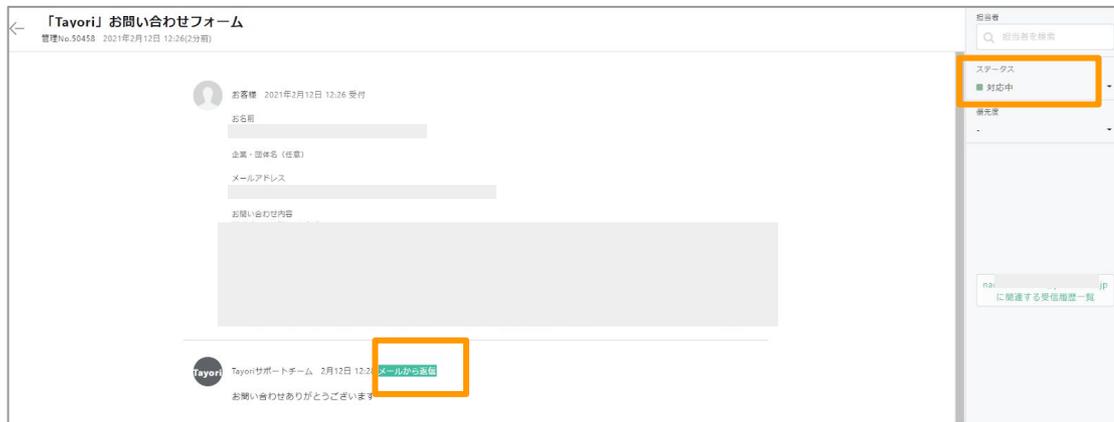
・メールの宛先 (<a-reply-英数字@tayori.com>) を変更してしまうと、お客様への返信は届きません。また、フォーム受信箱に返信メッセージが反映されません。

・CCにアドレスを入れて返信することは可能ですが、フォーム受信箱にはCCのアドレスは反映されません。

管理側からお客様への返信方法

③ メールから返信するとフォーム受信箱のステータスは、全て対応中に切り替わります。

フォーム受信箱のメッセージ(返信)に「メールから返信」と表示されます。



お客様から管理側への返信方法

お客様から管理側への返信方法

【Tayoriにログインし、フォーム受信箱から返信】

お客様(お問い合わせ側)から管理側(Tayoriユーザー側)へ返信するには下記 **2通りの方法で返信** できます。

① メッセージ確認用パスワード を用いて返信画面にログインし返信

メッセージ確認用パスワードを用いて、お客様は専用画面にログインし、お問い合わせした内容や回答の確認、回答への返信を行うことができます。

② 受信したメールから返信

お客様から管理側への返信方法

【メッセージ確認用パスワードを用いて返信画面にログインし返信】

- ① お問い合わせ送信後に届く「自動応答メール」に記載されたメッセージ確認用パスワードを用いてログインします。
- ② ログイン後の画面です。お問い合わせのやりとりが確認できます。追加のお問い合わせも可能です



管理側から返信があった際もログインして返信することが可能です



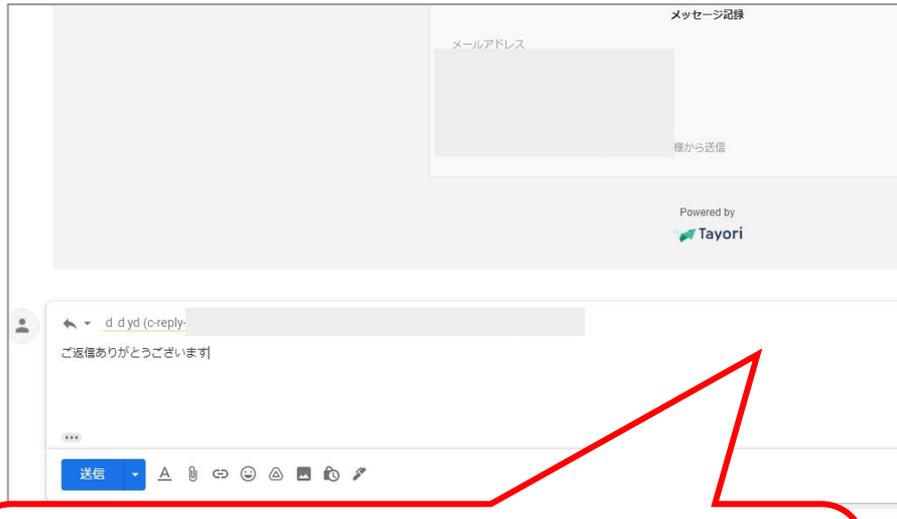
お客様から管理側への返信方法

【受信したメールから返信】

① お問い合わせに管理側から返信があるとメールが届きます。



② 通常のメール返信と同じように返信することが可能です。



・メールの宛先 (<c-reply-英数字@tayori.com>) を変更してしまうと、管理側へお客様からの返信は届きません。また、フォーム受信箱に返信メッセージが反映されません。

・Fromのアドレス Tayori <info@tayori.com> は送信専用アドレスです。こちらに返信を行っても Tayori 管理側へは届きません。

お客様から管理側への返信方法

【受信したメールから返信】

③ メールから返信があると、フォーム受信箱のステータスは、未対応に切り替わります。

The screenshot displays a support interface with an email thread. The email from the customer is highlighted with an orange border. The right sidebar shows the status '未対応' (Not Responded) also highlighted with an orange border.

メール受信

やり取りを省略 ▲

Tayori Tayori 太郎 2月24日 11:36 返信
お問い合わせありがとうございます

お客様 2月24日 11:37 送信済み
ご連絡ありがとうございます

ステータス
■ 未対応