

メール共有のはじめ方

チームでメール共有ツールを使ってみよう!



この資料では、メール共有ツールを使い始める前に知っておきたい、「メール共有の考え方や必要性」「メール共有ツールの導入効果」「専用ツールのメールワイズ」についてご紹介します。

メール共有ツールの導入を検討されてる方、これから利用開始する方や、何ができるのか分からないという方も、正しくメールを共有し、ツールを使い始められるように一緒に学んでいきましょう。



目次

01 メール共有とは？

- メールを共有すること 2P
- メールを共有するために必要なことを知る 2P
- 共有メールアドレスについて 3P
- メール共有ツールについて 4P

02 メール共有ツールの導入効果

- 導入効果と活用シーン（before→after） 5P
- メイン機能とメリット 7P

03 メール共有ツール「メールワイズ」

- メールワイズとは 9P
- 利用する前に知っておきたいこと 10P
- メールワイズと過ごす1日 11P
- 利用シーン動画のご紹介 12P

04 導入をご検討の方へ

- 導入相談窓口 13P
- セミナー録画配信 13P
- メールワイズが選ばれる理由 14P

メールを共有すること

仕事のコミュニケーション手段としてメールを使っている方は多いのではないのでしょうか。

特に、社外のお客様とのやり取りではメール対応が欠かせません。

皆さんは日々のメール業務をどのように行っていますか？

チームでのメール業務をうまく回せていますでしょうか。

メールをチームで共有すると、メールの見落としや返信漏れなどを防ぎ、メール対応をチームでフォローできるようになるのです。

メールを共有するために必要なことを知る

では、どうすればメールをチームで共有できるようになるのでしょうか。

メールを共有するためには、複数人で共有し利用する

1つのメールアドレスである共有メールアドレスと、

チームでメールを共有、管理する専用のメール共有ツールが必要です。

まずは、正しくメールを共有するために必要な共有メールアドレスと、専用のメール共有ツールについてご紹介します。

01 メール共有とは？

共有メールアドレスについて

チームでメールを共有するためには、まずは共有メールアドレスを用意する必要があります。

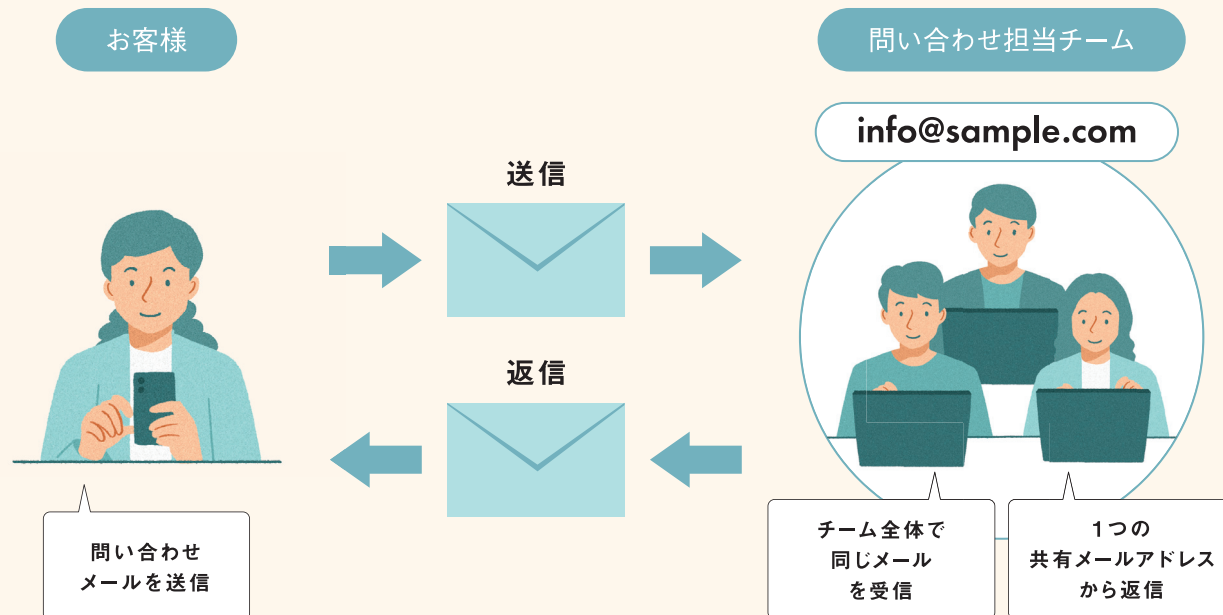
共有メールアドレスとは、info@xx.co.jp, sales@xxco.jp, support@xx.com 等のような、複数人のチームで利用するメールアドレスのこと。

共有メールアドレス宛のメールを受信すると、そのメールアドレスの受信設定をしているチームメンバーの各々のメールソフトにそれぞれ同じメールが届きます。

全員で同一のメールを受信するので、チームの誰もがメールの内容を確認できるようになります。

同じメールアドレスからメールを送信することもできるので、代理でメール対応を行ったり分担することも可能になり、チームでの情報共有がしやすくなるのです。

共有メールアドレスでの運用



GmailやOutlookなどで共有メールアドレスを使うと？

共有メールアドレスを使うと、チーム全員でメールを共有できるようになりますが、GmailやOutlookなどの一般的なメールソフトで共有メールアドレスを利用しても、結局は「誰がどのメールの対応をしているのか」という対応状況は分かりません。

一般的なメールソフトは複数人でメールを共有する前提で設計されておらず、届いたメールを誰が対応するのかが画面上では見えないため、対応の管理ができません。

そのため対応漏れや二重対応が発生する可能性があり、一般的なメールソフトの機能では限界があるのです。

メール共有ツールについて

そこで共有メールアドレスに加えて、メール共有ツールを使うとチームメンバーのメールの対応状況が可視化できるようになります。

メール共有ツールとは、共有メールアドレス宛に届いたメールをチームで共有し、顧客に関する情報を一元管理できる専用のツールです。

「誰が、いつ、どのような対応をしているのか」メールの対応状況を可視化できるので、メールの対応漏れや二重対応、誤送信などのトラブルを防ぎます。

そのほかにも顧客との対応履歴の情報を一元管理できるなど、チームでのメール対応の効率化を実現します。

メール共有ツールを利用すると、普段のメール業務がどう変わるのか導入前後の変化を見てみましょう！

POINT

個人メールアドレスのCC・BCC運用は危険!?

普段、個人メールアドレス宛に届いたメールをチームメンバーにメールを共有するために、転送や他のメンバーをCCやBCCに入れるというような運用を行っている方は多いはずですが、しかしこのような対応では、メールが埋もれてしまったり、お客様のCCの入れ忘れによって、メールの確認・対応漏れが発生する可能性があります。

次のページをチェック！



02 メール共有ツールの導入効果

オフィス

課題 ③

メールの返信内容を自分だけで判断できないため、上司に確認をする手間がかかる

この一文は不要かな。あとこも…

B社からのクレーム対応の件、メールの内容を確認いただけますか？

課題 ①

メールが大量に届き管理できず、メールの見落とし、返信漏れが発生する

お客様から催促のメールが…お問い合わせメールが多すぎて返信漏れしてしまった

課題 ④

お客様対応の履歴がメール、電話などバラバラなので管理できていない

やり取りの管理がバラバラで、必要な情報にたどり着けない…

自宅

導入前 before

ちょうどメールの返信を作成しているところなのに…

課題 ②

リモートワーク中の社員のレスポンスが滞っていてメールの対応状況がわからない

A社からのメール確認しましたか？なるべく早く返信して欲しくて…

課題 ⑤

担当者の変更や退職に伴い、過去の顧客とのやりとり内容がわからなくなり、対応方法に困る

前回と対応が異なってしまう申し訳ございません…

退職した人が過去にどういう対応をしていたか分からないよ…

オフィス

解決 ③

コメント・確認者設定機能



コメント

B社からのクレーム対応の件、メールの内容を確認いただけますか？



コメント

この一文は不要かと思えます。今後の対応策についても記載しましょう！

未対応のメールが3件あるから確認しよう！

解決 ①

担当者振り分け・ステータス管理機能

状況	件名
未処理	Re: 明日の打ち合わせ
未処理	商品のお問い合わせ
未処理	見積もりのご依頼

お客様の過去の電話と訪問の対応履歴を確認してからメールを送ろう

解決 ④

対応履歴機能

日付	担当者	件名	履歴種別
9月3日	佐藤	Re: 費用感の確認	営業部
8月30日	鈴木	見積の補足連絡	電話履歴
7月10日	鈴木	Re: 費用感の確認	営業部
7月7日	鈴木	Re: 費用感の確認	訪問履歴

解決 ②

ステータス機能

処理状況	担当者	件名	差出人
処理中	山田	Re: 商品の取り扱いについて	A社

対応してくれているんだな

引き継いだ案件、申し送り事項はないかコメントと履歴情報を確認しておこう

解決 ⑤

対応履歴・コメント機能

最新	顧客情報	A社	田中太郎	履歴を見る
日付	担当者	件名	履歴種別	
9月3日	佐藤	Re: 費用感の確認	営業部	
8月30日	鈴木	見積の補足連絡	電話履歴	
7月7日	鈴木	Re: 商品のご提案	訪問履歴	

担当者	件名	差出人
佐藤	Re: 費用感の確認	A社

見積り3パターンご提出済で、パターン③をご検討いただいています。次回からは初回から予算感を伺うと良さそう。

導入後 after

自宅

02 メール共有ツールの導入効果

メール共有ツールのメイン機能とメリット

メールの対応状況を可視化する機能

ステータス
管理

担当者
振り分け

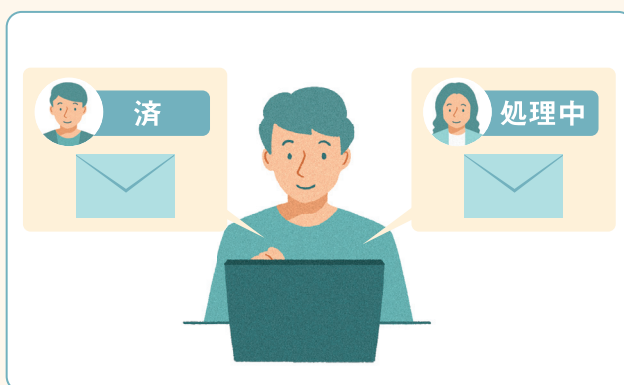
確認者
チェック

コメント

対応履歴

ステータス管理

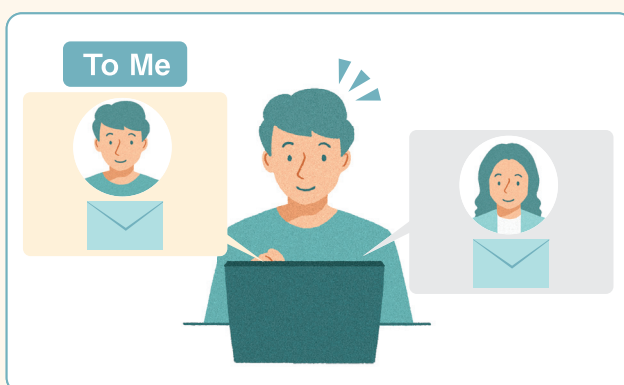
メールの返信対応状況が見える!



受信したメール1通ごとに未処理・返信処理中・処理済みなど、メールの返信対応状況を設定できます。メールの対応状況を可視化できるので、メールの見落としや返信漏れを防ぎ、メール対応の細かい進捗状況をチーム全員でリアルタイムで把握できるようになります。

担当者振り分け

誰がどのメールに対応するのかが明確になる!



ステータス管理と合わせて、メール1通ごとに返信対応を行う担当者を設定できます。自分が担当すべきメールが表示されるので、対応が必要なメールを一目で確認できます。誰がどのメールに対応するのかが明確になるので二重返信等のトラブルを防ぎ、チームで効率的にメール対応を進められます。

確認者チェック

メールの返信内容をチームで素早くチェックできる!



メールの返信内容をチェックしてもらいたい際に、確認者を設定できます。確認者に設定されると、自分が確認すべきメールが表示されるので、確認が必要なメールが一目で分かります。誤った内容のメールをお客様に送ることを防ぎ、チームでミスなくすばやくメールの処理ができます。

コメント

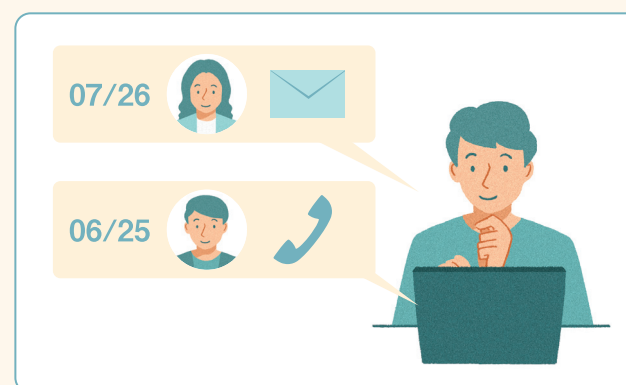
相談・指示や申し送り事項のコメントを書き込める!



メールに紐付けて、返信内容の相談・指示や申し送り事項のコメントを書き込めます。社内のコミュニケーションがスムーズになるほか、メールのやり取りの経緯や伝言をメモのように残しておけるので、情報を確実にチームで共有できるようになります。

対応履歴

過去のやりとりの情報を一元管理できる!



メールアドレスと紐づけて、過去のメールのやり取りを時系列に一覧表示できます。他のメンバーが対応したメールのほか、電話や対応の履歴も一元管理できます。チームで対応ノウハウを共有し、必要な情報をすぐ見つけて、お客様の情報をチームで把握できるようになります。

03 メール共有ツール「メールワイズ」

? メールワイズとは?

メールワイズは、共有メールアドレス宛に届いたメールをチームで共有し、顧客に関する情報を一元管理できる、チームでのメール対応をサポートするツールです。

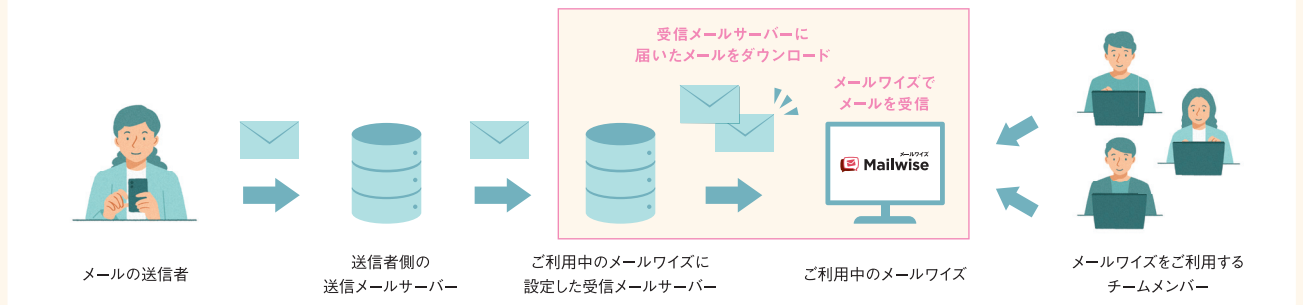
処理メール一覧画面 返信していないメールが一覧表示される画面で、メールごとの状況・担当者が一目でわかります。

顧客ごとの履歴画面 過去のメールの送受信履歴に加えて、電話・訪問履歴やその時の担当者情報を確認できます。

複数人でメールを共有し、「誰がどこまで対応しているのか」を可視化することで、チームでの迅速なメール対応を実現します。また、顧客との対応履歴を一元管理できるので、情報を蓄積しチームで対応ノウハウを共有することも可能です。

ご利用する前に知っておきたいこと

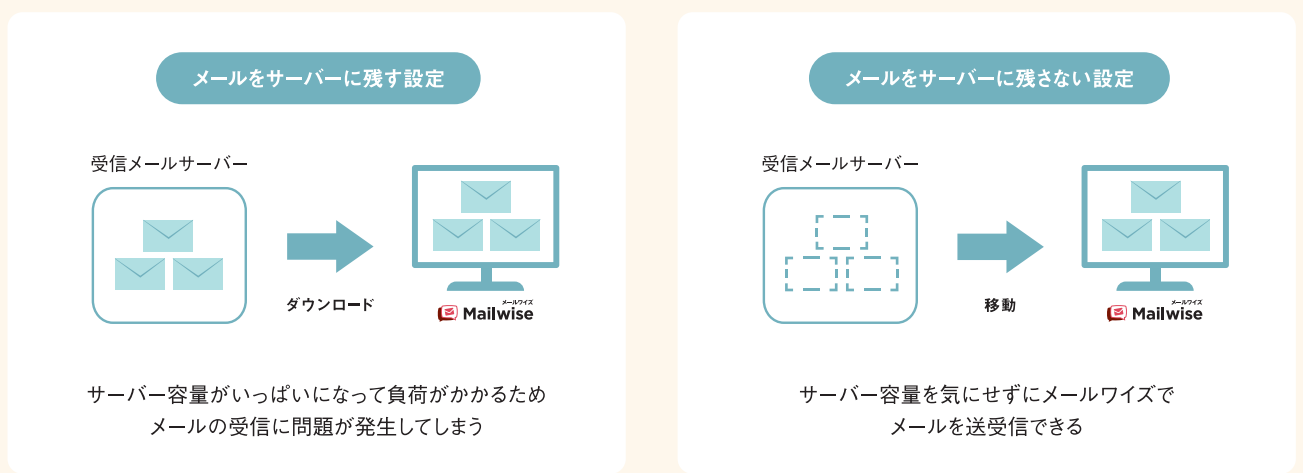
メールワイズでメールを受信する仕組み



- ① メールが送信されると送信者側の送信メールサーバーから、メールワイズご利用ユーザー様が設定した受信メールサーバーへ届きます。
- ② 受信メールサーバーに届いたメールは、メールワイズにダウンロードされます。
- ③ メールワイズで受信したメールを、チームメンバー各々のパソコンでブラウザからメールワイズにアクセスし確認できます。

POINT メールワイズにはメールサーバー機能はありません。
お客様ご自身でメールサーバーソフトがインストールされたサーバーが必要です。
※GoogleのGmail, MicrosoftのExchange Online 等

メールをダウンロードするとサーバーのメールはどうなる?



POINT メールワイズではメールをサーバーに残す設定にすると、負荷がかかり受信動作に問題が発生することがあります。そのため本運用時には、メールサーバー上にはメールを残さない設定を推奨しています。

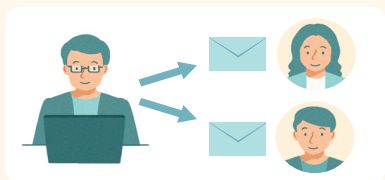
03 メール共有ツール「メールワイズ」

メールワイズと過ごす1日

メールワイズでメールを受信して、返信の対応をご自身のチームの運用に合わせてご利用ください。

完了するまでの業務の流れの一例をご紹介します。

チームリーダー

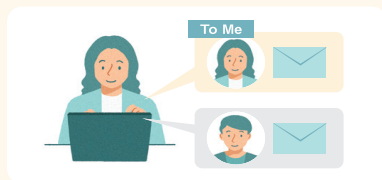


処理メール一覧画面でどんなメールが届いているかを一覧で確認。届いたメールの内容を確認し、各メンバーに[担当者設定]でメールを振り分けます。



お客様からのメールの内容に気になる点があれば、担当者が返信内容で迷わないように、[コメント]機能で申し送り事項等を書き込めます。

チームメンバー



処理メール一覧画面で、届いているメールにざっと目を通す。[担当メール]で自分に振り分けられたメールを確認し、返信内容を作成します。



お客様にメールを送信する前に下書き内容を上司や他のメンバーに確認してほしい際には、[処理状況]を「確認待ち」などに設定して[確認者の設定]でチェックを回すこともできます。



その後、上司の下書きの確認が済んだ[処理状況]が「送信待ち」になったメールを送信してメールの返信完了！[担当メール]の一覧画面に戻り、未処理のメールの返信対応処理を同じように進めていきます。

POINT 1

メールの返信作業中は、他のメンバーは編集できないので、二重対応を防止します。

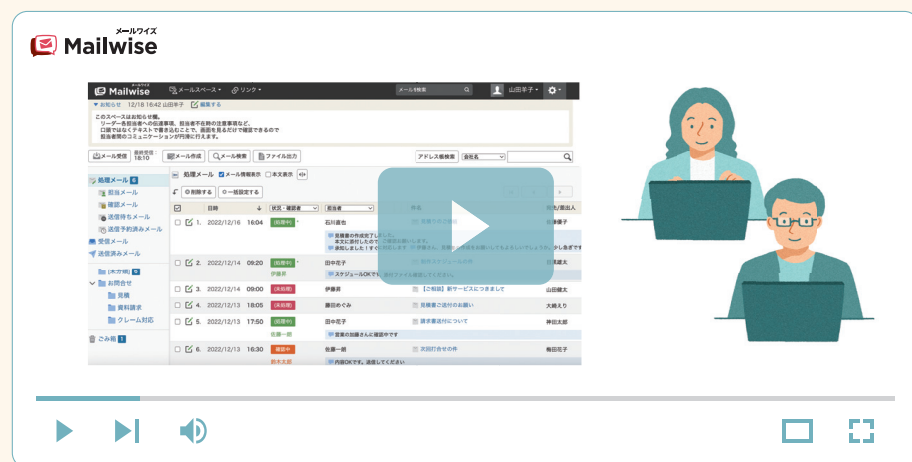
POINT 2

返信作業を開始するとそのメールのステータスは自動的に「処理中」になるので、自分が返信対応をしていることをチームメンバーに画面上で知らせることができます。

POINT 3

返信(送信)が完了したメールは「送信済みメール」に自動的に振り分けられるので、処理メール一覧画面には未処理のメールのみを表示できます。

メールワイズ 利用シーン動画 のご紹介



メールワイズでのメール対応の流れを、動画でもご確認いただけます！
実際の操作方法やご利用イメージを掴んでみてください。

この動画でわかること

- 日々のメール対応シーンに当てはめたメールワイズのご利用方法
- 実際のメールワイズの画面での操作方法
- 操作方法と合わせた各機能ごとの活用イメージ

QRコードを読み込んで
動画へアクセス！



04 導入をご検討の方へ

導入相談窓口 メールワイズについて、なんでもご相談ください！

メールワイズ導入の進め方や導入後の活用方法について、
専門スタッフがオンラインで相談を承ります。

こんな方におすすめです

- ・ 導入を本格的に検討しているので、自社の業務に最適な使い方を一緒に考えたい
- ・ 画面の見方や活用方法を実際の画面を操作しながら一から説明してほしい
- ・ 導入に関して、1対1でじっくりと相談したい



◀ ページはこちら

🔍 メールワイズ 導入相談

セミナー録画配信 いつでも、すぐに視聴できるセミナー録画配信！

動画で解説を見たいという方向けに、
いつでも視聴いただけるセミナーを開催しています。

はじめての方向けメールワイズ紹介セミナー

まずは、メールワイズでできることを知りたい方へ！
メールワイズの導入メリット、操作方法、活用事例について解説しています。
導入をご検討されている方は是非ご視聴ください。



◀ ページはこちら

お試しスタートガイドセミナー ～メールワイズを利用するまで～

これからお試しを始める方へ！
メールワイズのシステム全体を管理する管理者の方向けに、お試し申し込みの流れ、
サーバーやメールアドレスの設定手順を解説しています。お試し申し込み前には是非ご視聴ください。



◀ ページはこちら

🔍 メールワイズ セミナー

メールワイズが選ばれる理由

導入社数 15,000 社以上という確かな実績

星野リゾート

BOOK・OFF Online

SE
SHOEISHA

東京ばな奈

一般財団法人
沖縄美ら島財団
Okinawa Churashima Foundation

WLB
株式会社ワークライフバランス

RareJob
RARE FOR PEOPLE CORPORATION

青山ガーデン
AOYAMA GARDEN CO., LTD.

メールワイズは業種・業界問わず15,000社以上で導入されており、確かな実績があります。メールワイズをご利用いただいている企業は、ネットショップや旅行会社、メーカー、土業など多岐にわたります。導入している部門も、お客様とのやり取りが多いカスタマーサポート部門や営業部に限らず、採用対応に追われる人事部や、見積書や請求書のやり取りが頻繁に発生する経理部など、幅広い部門でご利用いただいております。

初期費用 0 円、月額 600 円（税抜）からご利用できます



初期費用は一切かかりません。1 ユーザー月額600円、5 ユーザーから、インターネットがつながる環境があればすぐに利用できます。1ヶ月単位、1ユーザー単位で契約できるため、余分なコストを抑えることができます。

チームでのメール共有に必要な十分な機能が備わっています

メールアプリケーション

ステータス機能

コメント機能

対応履歴

フォルダ機能

絞り込み

一斉配信

電話履歴/訪問履歴

テンプレート

アドレス帳

集計レポート

kintone
kintone連携

担当者や確認者を設定する「担当者設定機能」、メンバーの対応を可視化する「ステータス機能」、過去の対応履歴を記録して管理できる「履歴機能」、メール内容に紐づく形でコミュニケーションがとれる「コメント機能」など、対応・確認漏れや業務の属人化、メンバー間による対応のバラつき、過去の対応履歴が分からない顧客管理などのチームで行うメール対応によくある課題を解決する機能が十分に備わっています。



サイボウズ株式会社

製品に関するお問い合わせは、弊社ホームページで [▶ https://mailwise.cybozu.co.jp/](https://mailwise.cybozu.co.jp/)

※サイボウズ、Cybozu、及びサイボウズのロゴマークはサイボウズ株式会社の登録商標です。

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。※GoogleおよびGmailはGoogle LLCの米国およびその他の国における商標または登録商標であり、この冊子の内容はGoogleに承認されたものでもGoogleと提携したものでもありません。

個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照ください。 [▶ https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark/](https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark/)

Copyright©Cybozu, Inc.

カタログNo.MW_share2_240912

※本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。

2024年9月現在