

メールワイズ

メールのハンドリングを 効率化しよう!



目次

1 ハンドラーの負担軽減 3つの方法

方法 A Web サイト利用の場合、フォームを工夫する

方法 B Web サイト利用の場合、差出人情報の変換と顧客登録の補助設定を行う

方法 C 自動設定が難しくてもできる限り手間を省く

2 ハンドラーが使えるかも!?な小技紹介!



1

ハンドラーの負担軽減 3つの方法



メールワイズでは、受信メールをハンドリングする(誰が対応するかを振り分ける)人(以下、「ハンドラー」と呼びます)と、実際にメールに対応する人(以下、「オペレーター」と呼びます)がいる、という運用スタイルがよくあります。特に EC サイト運営を行っているなど、メールワイズで受信するメール数が多い場合によく見受けられる運用スタイルです。さらに、ハンドラーはオペレーターを兼ねていることも多いのでとにかく多忙ですよ。

ハンドラーの業務は大きく分けて「**メールの担当者を決める**」「**返信内容をチェックする**」があります。「返信内容をチェックする」フローについては、メールワイズは得意分野。メール情報の「状況」と「確認者」を使えば、メールの担当者もハンドラーも効率的に対応ができます。

問題なのは、「メールの担当者を決める」。

メールワイズにメールが届くと、通常は処理状況が「未処理」となり、担当者は設定されていません。ハンドラーはメールを一通ずつ開いて内容を見て、「**定型で回答できる**」、「**クレームだから回答に一工夫必要**」、「**仕様の質問なので〇〇担当に確認しないと回答できない**」などの判断をし、担当者を振り分けます。



メール担当を決める

- 内容を把握する
- 回答の方針を判断する
- オペレーターの対応状況を把握する
- 担当者を振り分ける

返信内容をチェックする

メールはすべて一通ずつ開いて確認するしかないと思っていませんか？
慎重であるべきお客様対応である以上、この手間は避けられないと思っていませんか？

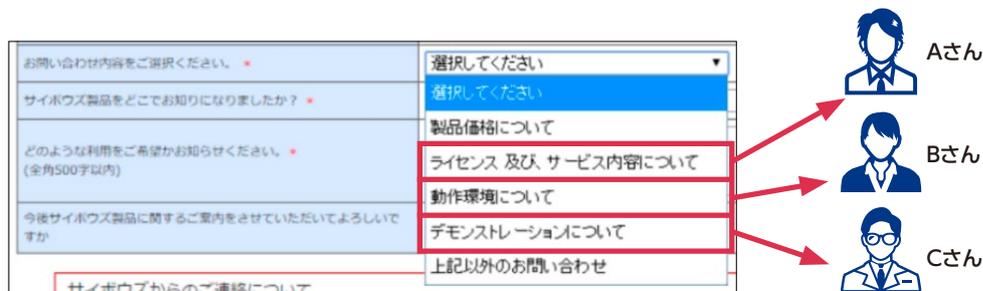
手間を 0 にはできませんが、負担を軽減する方法はいろいろあります。今回のテーマでは、少しでもハンドラーの負担を軽減できる方法をご紹介します。

今回のテーマで紹介する方法は次の 3 つです。

方法 A Web サイト利用の場合、フォームを工夫する

Web サイトにフォームを設置して、フォームから届くメールをメールワイズで対応する、という運用はよくあると思います。フォーム自体の変更が可能であれば、お問い合わせごとにより細かくカテゴリを細分化することで、メールワイズ側にメールとして着信したときの分類もしやすくなります。

お問い合わせ内容をご選択ください。 *	選択してください
サイボウズ製品をどこでお知りになりましたか？ *	選択してください
どのような利用をご希望お知らせください。 *	製品価格について
(全角500字以内)	ライセンス 及び サービス内容について
今後サイボウズ製品に関するご案内をさせていただいてよろしいですか	動作環境について
	デモンストレーションについて
	上記以外のお問い合わせ
サイボウズからのご連絡について	



方法 B Web サイト利用の場合、差出人情報の変換と顧客登録の補助設定を行う

Web サイトのフォームからメールを受け取ると、差出人がフォームのメールアドレスのままの場合があります。そんなときは、メール本文内に記載のある顧客のメールアドレスに変換して表示する機能を利用できます。

また、アドレス帳に登録する際の手助けもできます。メールの一覧画面ではアドレス帳の顧客名で表示できるため、ハンドラーが新規の顧客なのか、既存の顧客なのかの判断もしやすくなります。

お問い合わせフォーム

form@cybozu.com

From:form@cybozu.com

↓ 変換!

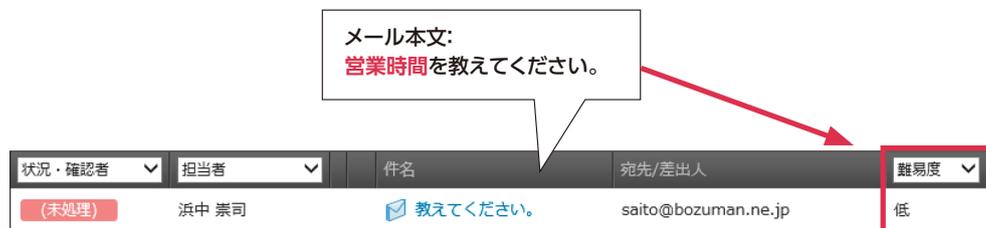
From:tanaka@flower-shop-tanaka.jp

件名	宛先/差出人
明日納期予定のガーデン雑	フラワーショップ田中 田中 誠



方法 C 自動設定が難しくてもできる限り手間を省く

方法 A や方法 B は難しかったりすでに対応したりしている場合や、Web サイトのフォームからではなく非定型で普通のメールが送られてくる場合でも、工夫の余地はあります。



メールの詳細画面まで開かずにメールの一覧画面で担当者の設定まで行えたり、メール本文の文字列からある程度の難易度を認識した上で、担当者を割り振る方法などもあります。

方法 A ~ C である程度効率よくできたとしても、手動で担当者を設定するケースはあると思います。オペレーターの対応状況を把握するには、集計レポートが使えるかもしれません。「担当者別の件数」では、オペレーターごとの 処理残件・送信済みの件数がリアルタイムに確認できるので、メールを均等に割り振るときには便利です。

サイボウズショップ > 集計レポート

印刷する

集計条件: ---- 期間: 2015/6/18 ~ 2015/6/18 集計の設定

全般	名前	処理残件(34件)		送信件数(5件)	
ガーデニング	高橋 健太	8	<div style="width: 80%;"></div>	0	<div style="width: 0%;"></div>
	加藤 美咲	7	<div style="width: 70%;"></div>	1	<div style="width: 20%;"></div>
	和田 一夫	4	<div style="width: 40%;"></div>	1	<div style="width: 20%;"></div>
	浜中 崇司	2	<div style="width: 20%;"></div>	1	<div style="width: 20%;"></div>
担当者別の件数	野川 克彦	8	<div style="width: 80%;"></div>	2	<div style="width: 40%;"></div>

さっそく方法 A ~ C の詳細について紹介します。

方法 A

Web サイト利用の場合、フォームを工夫する

Web サイトのフォーム側の変更ができる場合、お問い合わせごとによりカテゴリを設定しお客様側に選択いただくことで、メールワイズ側にメールとして着信したときの分類もしやすくなります。お問い合わせカテゴリごとに担当者が決まっている場合は、「**担当者の自動設定**」機能を利用し、一気に担当者の振り分けまでできて便利です。

The screenshot shows a contact form with several input fields. A dropdown menu is open, showing a list of categories: 「選択してください」, 「製品価格について」, 「ライセンス 及び サービス内容について」, 「動作環境について」, 「デモンストレーションについて」, and 「上記以外のお問い合わせ」. A blue callout box with an arrow points to the dropdown menu, containing the text: 「お問い合わせ内容に合わせてカテゴリ項目を設定してもら」.

■ 担当者の自動設定: 設定手順

1. メールワイズにログインし、画面右上「メールスペース」から「運用管理」を開く
2. 画面左部で設定したい該当の「メールアプリケーション名」をクリックした状態で、「受信時の自動設定」枠内の「担当者の自動設定」をクリックする
3. 「自動設定条件」横の「追加する」をクリックする
4. 自動設定条件を入力し、「追加する」をクリックする

The screenshot shows the 'Add automatic setting condition' screen. The breadcrumb is 「サイボウズショップ > 運用管理 > 担当者の自動設定 > 担当者の自動設定条件の追加」. The main text says: 「追加する担当者の自動設定条件の情報を設定してください。以下の条件を満たすメールの担当者を、受信時に自動で設定します。（* は必須項目です。必ず設定してください。）」. There are two callout boxes: one pointing to the 'Condition name' field with the text 「担当者を設定したいカテゴリを文字列として入力します」, and another pointing to the 'Assignee' dropdown with the text 「メールの担当者にしたいユーザーを選択します」. The 'Assignee' dropdown is currently set to 「和田一夫」. There is a red box around the 「追加する」 button.

マニュアル 担当者の自動割り当てを設定する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/receive.html#anchor04

このようにメール内の一定の文字列で条件を設定できる場合、メールワイズで自動設定系の機能が利用できます。例えば「フォルダへの自動振り分け」機能を活用すれば、メール受信時にすでにお問い合わせカテゴリごとにフォルダが分かれているので、お問い合わせ別に管理できて便利です。

マニュアル 差出人情報の変換条件を設定する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/receive.html#anchor05

また、差出人情報の変換と一緒に活用できる便利な機能が「顧客登録の補助設定」です。メールワイズでは「アドレス帳」に顧客を自動登録はできませんが、メールの詳細画面から「顧客を登録する」をクリックした際に、名前などの欄に自動で挿入する設定ができます。この場合も、フォームのような定型メールであると抽出できます。

■ 顧客登録の補助設定:設定手順

1. メールワイズにログインし、画面右上「メールスペース▽」から「運用管理」を開く
2. 画面左部で設定したい該当の「メールアプリケーション名」をクリックした状態で、「カスタマイズ」枠内の「顧客登録の補助設定」をクリックする
3. 「追加する」をクリックする
4. 顧客情報の抽出条件を入力し、[追加する] をクリックする

サイボウズショップ > 運用管理 > 顧客登録の補助設定 > 顧客情報の抽出条件の追加

追加する顧客情報の抽出条件の情報を設定してください。
(* は必須項目です。必ず設定してください。)

条件名 * お問い合わせフォームの顧客補助登録
条件の名前を自由に指定してください。

顧客登録の補助設定を行う対象のメールの条件を入力します

★顧客データを抽出する対象になるメールの条件
以下の全ての条件を満たす あいまい検索をする

件名 が [MW:総合] を含む

条件を追加する

★メール本文から顧客データを抽出する条件

名前	行の先頭が	ご担当者名	:		である場合、その後ろから行末までの文字列を抽出する
よみ	行の先頭が	よみ	:		である場合、その後ろから行末までの文字列を抽出する
電話番号	行の先頭が	電話番号	:		抽出する
メモ	行の先頭が		:		抽出する

ご担当者名 : 山田 太郎
AAAAAAAAAAAAAAAAAAAA ←ここまで入力します

追加する キャンセルする

マニュアル 顧客登録の補助機能を設定する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/operation.html#anchor05

これらの設定が完了すると、次回からフォームのメールについては、「差出人情報の変換」によって差出人がお客様のメールアドレスに変換されています。メール詳細画面の顧客情報から「顧客を登録する」をクリックすると、「顧客登録の補助設定」によって自動で顧客情報を抽出し表示できるようになります。

※ [登録する] のボタンを押して登録を完了する作業は必要です

顧客情報 t_yamada@sample_denki.co.jp **顧客を登録する** 履歴を見る



顧客の情報を入力してください。
 (* は必須項目です。必ず設定してください。# は数値項目です。半角数値を設定してください。)

名前 * 山田 太郎

よみ やまだ たろう

電話番号 03-xxxx-xxxx

メールアドレス t_yamada@sample_denki.co.jp

複数ある場合は、1行にひとつずつ記述してください

メールアドレスは自動で入ります

複数ある場合は、1行にひとつずつ記述してください

設定した項目を本文から抽出し、自動で挿入できます

メールワイズでは「アドレス帳」に顧客を登録すると、メールの一覧画面から顧客の会社名や名前を確認することができるので便利です。「アドレス帳」に登録していない新規の顧客なのか、登録済みの既存の顧客なのかを一目で確認できます。

状況・確認者	担当者	件名	宛先/差出人	
(未処理)		[MW:総合:INQ-MW-xxxxxx]	yamashita@mailwise.co.jp	新規
(未処理)		[MW:総合:INQ-MW-xxxxxx]	サンプル電気株式会社 山田 太郎	既存

方法 C

自動設定が難しくてもできる限り手間を省く

Web サイトのメールフォームではなく、非定型でメールが送られてくるとも思います。そんな時でもハンドラーの負荷を軽減する方法はあります。メールの内容をすべて見なくても担当者の判断ができる場合、メールワイズではメールの一覧画面から本文を一部表示できたり、担当者の設定ができたりします。

メールを 1 件ずつ開かなくても一覧画面のみで処理できるので是非利用してみてください。

The screenshot shows an email management interface. At the top, there are checkboxes for '処理メール' (checked), 'メール情報表示' (checked), and '本文表示' (checked). Below these are buttons for '削除する' and '一括設定する'. A table header shows columns for '日時', '状況・確認者', '担当者', and '件名'. One email is listed with the date '06/18' and time '17:14', and a status of '(未処理)'. A red circle highlights the edit icon next to this email. A modal window titled '贈り物のフラワーバスケットについて' is open, showing fields for '確認者', '緊急度' (with radio buttons for '通常', '至急', '大至急'), '担当者' (set to '加藤 美咲'), and '警告日時'. A red box highlights the '編集アイコン' (edit icon) in the table, with a callout box stating: '編集アイコンをクリックするとメールの一覧画面上で担当者を設定できます' (Clicking the edit icon allows you to set the handler on the email list screen). Another callout box points to the '本文表示' checkbox, stating: '「本文表示」にチェックを入れると最大 200 文字まで表示できます' (Checking 'Show Body' allows you to display up to 200 characters).

また、完璧な自動設定ができなくても、メール本文の内容から、ある程度難易度を設定できる場合があります。難易度別に対応するオペレーターが決まっているなら、自動設定した難易度を確認しながら、担当者の設定ができます。

■ 設定手順

1. メールワイズにログインし、画面右上「メールスペース」から「運用管理」を開く
2. 画面左部で設定したい該当の「メールアプリケーション名」をクリックした状態で、「基本設定」枠内の「メール項目」をクリックする
3. 「追加する」をクリックする
4. メール項目の情報を設定し、「追加する」をクリックする
5. 追加した項目名横の「自動設定」をクリックする
6. 「追加する」をクリックする
7. 自動設定条件を設定し、「追加する」をクリックする

サイボウズショップ > 運用管理 > メール項目の設定 > メール項目の追加

追加するメール項目の情報を設定してください。
(* は必須項目です。必ず設定してください。)

項目名 *

選択肢 *

1行1項目で編集してください。

複数選択を可能とする → 入力時に1行で表示する項目数

メール項目として設定したい項目名と
選択肢をあらかじめ設定します

サイボウズショップ > 運用管理 > 項目値の自動設定 > 自動設定ルールの追加

追加する自動設定ルールの情報を設定してください。
(* は必須項目です。必ず設定してください。)

条件名 *
条件の名前を自由に指定してください。

条件内容 あいまい検索をする

が を含む

設定値

本文の内容にあわせて、メール項目に
自動設定する選択肢を設定します

マニュアル メール項目を設定する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/basic.html#anchor06

マニュアル メール項目の自動入力を設定する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/receive.html#anchor03

設定後に受信するメールには難易度が自動設定されるので、メールの一覧画面上で、この難易度を参考に担当者を設定できます。もちろん、担当者が固定の場合は、「担当者の自動設定」に同じ条件を入力することで一気に担当者の設定まで行うことができ、ハンドラーの手間がさらに軽減されます。

メール本文:
営業時間を教えてください。

状況・確認者	担当者	件名	宛先/差出人	難易度
(未処理)	浜中 崇司	📧 教えてください。	saito@bozuman.ne.jp	低

2

ハンドラーが使えるかも!? な小技紹介!



担当者を振り分けるまでの過程においてこんなことはありませんか? ハンドラーが使えるかもしれない小技について、パターン別に紹介します。

定型で回答できる内容だな…



定型で回答できる内容については、事前にテンプレートを作っておくと便利です。テンプレートの自動選択もできるため、オペレーターがメールの返信画面を開いたときに、自動で挿入することも可能です。テンプレートは複数登録でき、さらに自動挿入するテンプレートを状況に応じて切り替えるように条件設定もできます。テンプレートを活用すると返信内容のチェックも楽になりますね。

クレームだから回答を工夫して欲しい…



回答に一工夫してほしいメールなど、ハンドラーの方針を伝えるとっておきの手段は、コメント機能です。メールごとにコメントを入力できます。入力したコメントは相手側に送信されないの、安心して使えます。

状況・確認者	担当者	件名
(未処理)	加藤 美咲	ラッピングされていないまま届きました。 以前贈り物として御社サイトから「うさぎのカゴの多肉植物」を注文しました。親がされていませんでした。送付先を直接親友の住所に指定していたため、親友にはなりました。フォームでラッピングありにしたはずですが、どうなっているのでしょうか
		高橋: 6/10に注文いただいたお客様です。ラッピング漏れの様です。丁寧にお詫びしてください。

マニュアル コメントを書き込む

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/mail/mail_info.html#anchor015

事前に〇〇担当者に確認しないと 回答できない内容だな…



オペレーターに作成をお願いする前に別担当に確認が必要な内容については、他のユーザーへメールを通知する機能が便利です。各ユーザーに設定された個人のメールアドレス宛に通知できます。

確認を依頼するユーザーが常にメールウィズを見ているのであれば「確認者」に設定する方法がありますが、外出の多いユーザーや、個人メールアドレス宛への連絡の方が反応が早いユーザーについては、このメール通知が便利です。

■ 通知手順

1. メールウィズにログインし、通知したいメールの詳細画面を開く
2. 「その他の操作」 > 「他のユーザーに通知する」をクリックする
3. 通知先やコメントを入力し、[通知する] をクリックする

サイボウズショップ > ガーデニング > メールの詳細 > 他のユーザーへの通知

指定されたユーザーに、メールで通知します。通知情報を入力してください。

通知先	(全員) ▼
野川 克彦 nogawa@cybozu-shop.co.jp	野川 克彦 nogawa@cybozu-shop.co.jp
← 追加	→ 削除
複数選択できます。	
<input checked="" type="checkbox"/> 通知先をコメントで残す	
コメント	高橋:野川さんお疲れ様です。こちらの在庫について確認していただけませんか。
通知する	キャンセルする

通知したいユーザーを選択します

通知メールに入れたいメッセージを入力します

※ システム設定で通知機能が有効になっていること、および、各ユーザーに通知先となるメールアドレスが設定されていることが前提となります。

マニュアル メールを他のユーザーに通知する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/mail/operation.html#anchor051

マニュアル メールウィズ側の設定-システム管理者の設定

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise_cloud/admin/linkage.html#anchor0123

ハンドラーの負荷軽減をテーマに3つの方法を紹介してきましたが、いかがでしたでしょうか。完全に手間を0にはできませんが、メールウィズの機能を活用することで少しでもハンドラーのお仕事が楽になればと思います。