



業務に合わせた使い方 をしよう!

目次

1 業務スタイルや利用用途に合わせて メールワイズを運用しよう!

2 ケース別―便利に使える活用のヒント

ケース1	受信メールから何度もやり取りが発生する
ケース2	受信メールが多く、返信内容も定型のものが多い
ケース3	返信までの社内プロセスが複雑





上記 2つはどちらも一般的なケースですが、業務効率を上げるポイントは異なります。今回 のテーマでは、次のようなケースで便利に使える活用のヒントをご紹介していきます。



一通のメールを発端として、例えば①問い合わせ → ②回答 → ③再問い合わせ → ④再回 答 … と、繰り返しやりとりが発生する、そんなメールを多く受信するケースがあります。技術的なお問い合わせや特定の取引先とのやり取り、人材採用などの業務、旅行代理店や会員制 サービス業などの業種で利用する場合などが当てはまるかと思います。



通常、メールソフトの「返信」機能を利用して返信された一連のメールを、メールワイズでは「スレッド」として扱います。メール詳細画面の「スレッド」欄にチェックを入れることで、 最初のメールを「親メール」、返信されたメールを「子メール」として、一連の流れが分かる ように表示できます。

メール情報	メール情報 ■変更する 表示: ③メール情報詳細 ◎スレッド ◎メールヘッダ								
状況	(処理済み)								
確認者	(未設定)	緊急度	通常	担当者	高橋 健太				
フォルダ	🥬 [未分類]								
コメント					^				
			これま	でやり取りした-	-連の流れが				
	き うんな と いう ひら し 足 の が い れ い し し し し し し し し し し し し し し し し し								
顧谷 1月報	■鈴木00会社 🍯 鈴木 🔊	即の腹腔を見る							
スレッド	2015/8/39:54 📝	[BS:トラブル:IN	Q-MW-xxxxxxxx]						
	2015/8/311:03	Re: [BS:トラ	ブル :INQ-MW-xx	(XXXXX)					
	2015/8/311:25	🛛 Re: [BS:	トラブル :INQ-MW -	-xxxxxx]					
	2015/8/311:42	🔀 Re: [B	s:トラブル:INQ-I	[xxxxxxx]					
	2015/8/311:55	🛛 📝 Re :	[BS:トラブル:I	NQ-MW-xxxxxx	:]				
	2015/8/4 14:24	Re	e: [BS:トラブル:	INQ-MW-xxxxx	[x]				

_ 4 _

しかし、返信の方法や、相手先が利用しているメールソフトの仕様によっては、メールワイズで「スレッド」として扱われなくなることがあります。また、メールフォームを利用して再度問い合わせした場合も、「スレッド」として認識できません。すると、元のメールがどれかわからなくなり、お問い合わせの全体像をひと目で把握できるという利便性が大きく損なわれてしまいます。

そんなときに役立つのが、親子関係を再設定する「スレッドの修正」機能です。

■ スレッドを修正する:設定方法

- 1. メールワイズにログインし、スレッドの紐付きを修正したいメールの詳細画面を開く
- 2. [その他の操作] をクリックし、「スレッドを修正する」を選択する
- 3. [メールを検索する] をクリックする
- 4. 親メールとなるメールの条件を指定し、[検索する] をクリックする
- 5. 検索結果から、紐付く対象となる元メールの件名をクリックする

ر الح 🔊	レを検索する	×親メールる	を設定しない		
	V				_
メールの検索を	・ おこないます。検索条件	*を指定してください	0		
検索対象	○受信メール○送信:	メール ⑧ 送受信メール	L	親メールとなる	メールの条件を入
フォルダ	(全て) 🗸 🗹 サブフ:	ォルダも検索する		力します。	
検索期間	○本日 ○ 過去1週間 @ ○期間指定(年 ∨) 過去1ヶ月 ○ 過去3	ヶ月 ○過去6ヶ月 ○過去1年 ○全て 』~年 ✔ 月 ✔ 日 ✔ 📰)		
検索条件	●キーワード検索○ [BS:トラブル:INQ-MW-xx	¥細検索 xxxxx]			
検索するキャ	ンセルする			親メールとなるメ クリックします	ールの件名を
検索結果(全6件)	2015/7/4~2015/8/4				1
日時	状況・確認者	担当者	件名	宛先/差出人	
1. 08/04 14:2	4 (送信済み)	高橋 健太	🙀 Re: [BS:トラブル:INQ-MW-xxxxxx	x]	
2. 08/03 11:	5 開発へ調査依頼中	高橋 健太	← 📔 📝 Re: [BS:トラブル:INQ-MW-xxxxxx	x]	
		🖵 高 ; 調査中	メール送信済み (8/4)		
3. 08/03 11:4	2 (送信済み)	高橋 健太	🙀 Re: [BS:トラブル:INQ-MW-x00000	x]	
4. 08/03 11:2	5 (処理済み)	高橋 健太	← 🛛 😥 Re: [BS:トラブル:INQ-MW-xxxxxx	x] 翻鈴木〇〇会社 🔓 鈴木 太郎	
5. 08/03 11:0	3 (送信済み)	高橋 健太	🙀 Re: [BS:トラブル:INQ-MW-xxxxxx	x] 🔠 鈴木〇〇会社 🍃 鈴木 太郎	
6. 08/03 09 :	34 (処理済み)	高橋 健太	← 🛛 [BS:トラブル:INQ-MW-xxxxxxx]	🔡 鈴木〇〇会社 🔓 鈴木 太郎	

6. [はい] をクリックする

修正後のイメージ

■返信する	✔ 処理済みにする 🛛 🔍 転送する	その他の操作				
メール情報 状況 確認者	 ■変更する 表示: ▼メール情報詳 (未設定) (未設定) 	 ※ 削除する ※ 添付ファイルの削除 ※添付ファイルの一括ダウン 	ロード ほ健太	前回:高橋 健太		
コメント	 [未分類] 書き込む 	 ● 顧客を変更する ◆ メールを移動する ○ スレッドを修正する ○ 同中回りる 	スレッド	2015/8/3 9:54 2015/8/3 11:03 2015/8/3 11:25 2015/8/3 11:42 2015/8/3 11:55 2015/8/4 14:24 2015/8/4 15:16	Ø [BS:トラブル:IN Re: [BS:トラ Re: [BS:トラ Re: [B Re: [B Re: [B Re: Re: Re: I Re: I Re: I Re: I Re: I Re: I I Re: I I I Re: I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	Q-MF-20000000) ブル:10g-MF-200000000] トラブル:10g-MF-2000000003] g:トラブル:10g-MF-2000000003] g:[5ブル:10g-MF-200000003] g:[5ブル:110g-MF-200000003] @2000MWGです(10g:トラブル:110g-MF-200000003] の作り
顧客情報	■鈴木〇〇会社 🎖 鈴木 太郎	履歴を見る			X	
スレッド	2015/8/415:16 100000000000000000000000000000000000	m情報です([BS:トラブル:INQ-)	MW-XXXXXXX]	の件)		
No.15 2015/8/4 (火) 15:16	件名 追加情報です([BS: 差出人 suzuki@sampledm 宛先 support@tech.cybc	トラブル:INQ-MW-xxxxxxx ain.jp yzu.jp] ወ件) 📃 📃	ノースを見る		

マニュアル スレッドを修正する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/mail/operation.html#anchor062

逆に、子メールとして返信されてきたけれど別のお問い合わせとして扱いたい場合には、「親 メールを設定しない」ことで「スレッド」として扱わないようにすることもできます。このよ うに設定変更することで、実態に沿った流れにすることが可能です。 ケース2

受信メールが多く、返信内容も定型のものが多い

申し込みの受付、アンケートの返答、プレゼントへの応募などを管理すると、大量のメール を受信し定型で返信することが多いかと思います。

□ 【 10. 08/25-13-27 (未処理)	☑ 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	kuma@hogehoge.com
□ [~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~	📔 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	matsuyama@adress.hogehoge
受診したプレゼントの	☑ 【注文 商品番号:124-xxx】ご注文を受け付けました	KAX02PSDrB8@IEWc5aC.62Q.com
一括で受付完了メールを	😥 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	sasaki11@samplemail
ところ 送りたい とうしょう しょうしょう しょうしょう しょうしょう しょうしょう きょうしょう きょうしょう はいしょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう	😥 「初めてのガーデニングセット」の中身の変更について	DP4Fj9dLbbC@p5K1368.3fd.com
□ [15. 08/25 11:06 (未処理)	😥 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	tarou-y@hogehoge.jp
□【 16. 08/25 11:02 (禾処理)	😥 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	hana@sample.com
□ 【 17. 08/25 10:57 (未処理)	😥 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	h-sample@hoge.com
18. 08/25 10:51 (未処理)	😥 【10周年記念プレゼント】 "ガーデンちゃん人形と季節のお花"	ito@domain.sample
□【 19. 08/25 10:29 (未処理)	📔 【注文 商品番号:124-xxx】 ご注文を受け付けました	41ZuJQMxMga@HJhv1ui.Aw3.com

メールワイズでは、定型で返信できるメールにはテンプレートを利用すれば、別紙「メール のハンドリングを効率化しよう!」で紹介した小技のテンプレートを活用して個別返信が簡単 にできます。

しかし、テンプレートを利用しても一通ずつ個別返信するのは手間と感じることもあります よね。そういったときは「**一斉配信**」機能を活用すれば、同じ文面のメールを大量の宛先へ一 括配信することができて大変便利です。ただ、「一斉配信」の配信先として指定できるのは、「ア ドレス帳」に登録している顧客のメールアドレス、もしくは、CSVファイルで読み込んだメー ルアドレスのみです。そのため、「一斉配信」の存在を知っていても、個別にきたメールに対 しての一括返信には利用できないと諦めていませんか?

実は、ちょっとした工夫をするだけで、個別にきたメールの場合でも一斉配信用の配信先リ ストを簡単に作成して一括返信することができるんです。

ー斉配信用の配信先リストは、「メールアプリケーション」の「ファイル出力」機能を利用 して作成します。「ファイル出力」では、条件を指定して合致したメールを絞り込み、メール の差出人など、特定の項目のみCSVファイルへ書き出すことができます。

では、配信先リストを作成し、一斉配信を行う場合の手順について早速見ていきましょう。

■ 配信先リストを作成する手順

- 1. メールワイズにログインし、メール一覧画面を表示する
- 2. メール一覧画面上部の [ファイル出力] をクリックする
- 3. 一括返信したいメールの出力内容や出力条件、出力項目等を指定する



4. [書き出す] をクリックし、書き出したCSVファイルを保存する

マニュアル メールデータをファイルに書き出す

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/mail/operation.html#anchor071

One Point

受信メールの差出人がフォームのメールアドレスの場合は、別紙「メールのハンド リングを効率化しよう!」で紹介した「差出人情報の変換」機能を利用すれば、差出 人をフォームへ登録した顧客のメールアドレスに変換することができます。 ※メールを受信する前に設定が必要です。

フォームからのメールの場合は、まず「差出人情報の変換」機能にてメール受信時に差出人 を変換してから、配信先リストを作成する運用をお試しください。

■ 一斉配信を行う手順

- 1. メールワイズにログインし、画面上部の「一斉配信」アイコンをクリックする
- 2. [配信メールを作成する] をクリックし、配信メール作成画面を開く
- 3.「step 1」にて一括返信メールの件名や本文等を設定し、[次へ >>]をクリックする
- 4. [step 2] にて「CSVファイルから読み込んで配信する」を選択する
- 5. [参照] から作成した配信先リストのCSVファイルを選択し、[配信先を抽出する] をク リックする

サイボウズショップ 〉 一斉配信 〉 新規配信			
step 1	→ step 3 確認		
顧客の選択条件を指定して、配信先を抽出してく	ださい。		
○ 全ての顧客に配信する			
○顧客を絞り込んで配信する 🍦 (新規絞込) ∨			
以下の全ての条件を満たす ∨ □あいまい	∖検索をする		
名前 v が		を含む 🗸	
条件を追加する			
●CSVファイルから読み込んで配信する[説明]	7	一斉配信の「CSVファイルカ	ら読み込んで
参照 一斉配信用リスト.csv		配信する」で配信先リストとない。	はるCSVファイ
☑先頭行を項目名として無視する			
文字コード自動判定 🗸	-		
 メールアドレスが設定されていない顧客や、 ひとつの顧客に複数のメールアドレスが設定 配信先は10,000件まで指定できます。 1,000件を超える一斉配信を行う場合、1,000 	配信停止の顧客は、配信対 されている場合、先頭のメ 10件配信するごとに確認画	İ象から除きます。 └ールアドレスにだけ配信します。 面が表示されます。	
🔍 配信先を抽出する			
抽出結果 (全17件)			
会社名 部課	名前	メールアドレス	
	а 石田 真司	ishida-s@hoge.domain	
	8 上田	ueda@mailsample	
	🚨 鈴木 りな	suzuki@mailadress.jp	
	● /田蒔	ito@domain_sample	

6. 抽出結果に表示された内容を確認し、[次へ >>] をクリックする

7. [step 3] にて内容を確認後、[送信する] をクリックする

サイボウズショ	ップ > 一斉配信 > 配信確認
sten 1	sten 2 sten 3
配信内容の	→ 配信先の設定 → 確認
メールの一斉配	信を実行します。メールの内容を確認してください。
	CSVファイルで抽出した頭部ののからのである。
То	sadMC8uZE5i@gRCrafPmpD.com のメールアドレスごとに、1
件名	SadMeed/ESj@gReightmite.com 【10周年記会プレゼント】 ご広募いただまありがとうございました ずつメールが作成されます。
本文	 * * * * * * * * * * * * * * * * * * * * * (10周年記念ブレゼント】 ″ガーデンちゃん人形と季節のお花″ いつも弊社商品をご利用いただきありがとうございます。 ウイボウズショッブ ブレゼント企画部の金子です。 この度は、″ガーデンちゃん人形と季節のお花″ ブレゼントへご応募いただき、 該にありがとうございました。 日頃より、弊社商品をご愛顧いただいているお客様へ感謝の気持ちを込めて、 スタッフ一同ブレゼント発送に向けて準備を行っております。 なお、ブレゼントの発送については、9 月中旬を予定しております。 出荷完了時にお届予定日をご連絡させていただきますので、 今しばらくお待ちいただけると幸いです。 サイボウズショップでは、お客様のガーデニングに喜びと楽しさをモットーに、 日々ご利用いただくガーデニング商品を提供しております。 今後とも、未永くお使いいただけるよう、精進して参りますので
添付ファイル	
送信する内容	容を修正する 書きかけ保存する キャンセルする
※配信には時間 1,000件を超	がかかる場合があります。その間、メールワイズの動作が遅くなることがあります。 える一斉配信を行う場合、1,000件配信するごとに確認画面が表示されます。

マニュアル 配信メールを作成する

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/post/basic.html#anchor03

このように、ちょっとした工夫で個別にきたメールに対しても「一斉配信」が活用できま す。また、上記のように、「一斉配信」では、抽出した配信先をBCC等に挿入する方法ではなく、 自動でToに1メールアドレスずつ挿入し、1件ずつメールの配信を行います。そのため、他の 顧客のメールアドレスを一緒に入れて送ってしまうなどの誤送信の心配もなく安心です。



通常、メール対応は受信したメールに対し、返信することで処理が完了します。しかし、メー ルを送信する前に、関係者に問い合わせたりレビューを受けたり承認を得たりと、複雑な社内 プロセスが存在するケースもありますよね。こういうケースにこそ、メールワイズの様々な機 能が威力を発揮します。



まず、別紙「メールのハンドリングを効率化しよう!」で紹介したように、メールの通知機 能を使って他のメンバーに問い合わせたり、コメント機能で質問や回答をしたりできます。

また、「処理状況」項目を利用することで、社内プロセスのどこまで進んでいるメールかということを識別し、未完了のメール処理が抜け/漏れするのを防止できます。処理状況では、 初めから利用できる「(未処理)」や「(処理済み)」等の標準の処理状況のほかに、カスタマイ ズ可能な処理状況として自由に処理状況を追加することも可能です。そのため、社内プロセス ごとに処理状況を用意することで自社の業務スタイルに合わせた運用ができます。

●「処理状況」項目のカスタマイズ例

処理状況	操作	プレビュー
(未処理)	♪変更する	(未処理)
(処理中)	✔変更する	(処理中)
(送信待ち)	✓ 変更する	(送信待ち)
(処理済み)	✔変更する	(処理済み)
(送信済み)	♪変更する	(送信済み)
カスタマイズ可能な処理状況 ✔追加する 彙順番変更	+8.10-	
	(RTF)	JUCI-
	● 変更9 る ■ 削除9 る	伝票/197/許(3-6曲席)
1云票ナエリク)合(メール1回別)	✓変更する業削除する	(云票于197)酒(3—4個別)
5イセンス発行済(メール通常)	● 変更する ¥ 削除する	5(E)X现行语((-M通常)
うイセンス発行済(メール個別)	♪ 変更する ¥ 削除する	(341)X発行諸(A-A個別)
ライセンスチェック済(メール通常)	✓変更する¥削除する	5月533月19月首(メール通常)
ライセンスチェック済(メール個別)	✓変更する業削除する	ライセンスチェック消(メール個別)
ライセンスチェック&印刷済(メール通常)		ライセンスチェック&印刷済(メール通常)
ライセンスチェック&印刷済(メール個別)	✓変更する¥削除する	ライヤンスチェック& 印刷酒(メール回泊)
確認中	✓変更する業削除する	
【再々】確認中	✓変更する業削除する	[再次] 確認中
入金待ち	✓変更する¥削除する	入金額ち
チェック待ち	♪変更する 割除する	チェック待ち
保留	✓変更する業削除する	保留
チェック済	✓変更する¥削除する	チェック語
上海連絡	✓変更する業削除する	上海連絡

マニュアル 処理状況を設定する

<u>https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/basic.html#anchor05</u> ※上記の処理状況で実際に運用している弊社事例も紹介しております。

しかし、受信メールの件数が多くなってくると、個別の状況把握だけでなく、プロセスの途 中にそれぞれ何件のメールが存在しているかも一覧で見たいことがあります。そんなときは、 プロセスごとの「**フォルダ**」を作成し、該当のフォルダへメールを移動させるという運用が便 利です。

□ 📁 [未分類] 253	4.	08/25	10:29	(未処理)	Ľ	【注文 商品番号
□ 🃁 注文受付 🧐	L 🛃 5.	08/25	10:04	(未処理)	P	【注文 商品番号
	6.	08/25	09:47	(未処理)	E	【注文 商品番号
□↓●出庫依親中 1	70	セスに応し	ジたフォルタ	"を追加す 🌖	Ľ	【注文 商品番号
□● 福己/光込仏領中 3	るこ ルか	とで、どの 「あるかがー	プロセスに作 -目でわかり	可件のメー lます。		
□ ● キャンセル処理中 1	□ <mark>1∕ 8</mark> .	08/25	09:16	(未処理)	Ľ	【注文 商品番号
	0.	07/31	16:5 3	(処理中)	P	【注文 商品番号
	-	日時	\$	状況・確認者	▼ 件	名

メールワイズでは任意に作成したフォルダごとの処理メール件数をメール一覧画面で確認で きるようになっているため、どのフォルダに何件の処理メールが残っているのかも一目で把握 可能です。

※処理メールとは、処理状況が(処理済み)/(送信済み)以外のメールを指します。カスタマイズ可能な処理状況で追加した 処理状況を設定しているメールも処理メールに含まれます。 各メールのフォルダ移動についても、メール情報の変更画面やメール返信画面、メール一覧 画面等、様々なところからワンクリックでフォルダを選択することができます。

●メール情報の変更画面から

メール情報を入力してください。						
状況	(未処理) >					
確認者	~ (組織切替) ~					
緊急度	◉通常 ○至急 ○大至急					
担当者	~ (組織切替) ~					
フォルダ	入金待ち 🗸					

●メール返信時の送信確認画面から

→ 送信後の処理状況 (未処理) >	メールの格納フォルダ 🧊 入金待ち 🔹 🗸					
▶ 送信する ▶ 内容を修正する						
以下のメールを送信します。よろしいですか?						

●メールー覧画面からメールを選択して

🕼 担当メール 1	「の削	除する	♥ 一括設	定する 📁 入会	金待ち	▶ へ ➡ 移動する
💊 確認メール	-	日時	Ş	状況・確認者	~ 	担当者、
🗳 送信待ちメール	? 1.	08/25	11:32	(未処理)		
◎ 受信メール	- 4 2	08/25	10.20	(未机理)		
🔀 送信メール	🗹 🏒 3.	08/25	10:04	(未処理)		
□ 📁 [未分類] 253	4.	08/25	09:47	(未処理)		
□ 🃁 注文受付 🔽	□ <mark>[]</mark> 5.	08/25	09:30	(未処理)		
🗆 📁 入金待ち 互						□山: クレジット

マニュアルメール情報とは

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/mail/mail_info.html#anchor011

マニュアルメールを個別に送信する

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

このようにメールワイズ上で各メールのプロセスの進捗を確認したい場合は、処理状況や フォルダを利用することで、漏れなく管理することが可能となっています。

One Point

処理状況やフォルダをすでに別の用途で使用しているので、プロセス管理には使え ないということもありますよね。そんなときは、メールの分類に利用できる「メール 項目」機能で管理する運用がおすすめです!

メール項目を使用した場合もメール一覧画面でメール項目ごとにメールを絞り込め ます。また、「集計レポート」を利用してメール項目ごとの受信件数を集計すれば、フォ ルダで管理する場合と同じように、どのプロセスに何件のメールがあるのかも確認い ただけます。



マニュアル メール項目を設定する

<u>https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/admin_app/mail/basic.html#anchor06</u> マニュアル マニュアル:項目別の受信件数

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise/user_app/report/basic.html#anchor0122

すでに処理状況やフォルダを別の用途で使用している場合は、ぜひメール項目を利用した運 用を試してみてくださいね!

業務効率を上げるための活用のヒントについて、3つのケースに分けて紹介してきましたが、 いかがでしたでしょうか。すでに知っている機能でも普段とは違った形で利用することで、 メールワイズの利用用途が広がったと感じていただけると嬉しいです。