

メールワイズ

はじめてのガイドブック ～ユーザー編～



はじめに

はじめてのガイドブック

メールワイズを導入からチームメンバーで活用できるようになるための初期設定手順や便利機能をまとめています。

本ガイドブックは、動画コンテンツ「動画で学ぶメールワイズ」と連動しており、ガイドブックと合わせて動画で設定方法の確認もできます。

■「動画で学ぶメールワイズ」へのアクセス方法

アクセス方法1 URLを入力

<https://mailwise.cybozu.co.jp/movie/?=tab-user>



アクセス方法2 QRコード※を読み取り

より詳しく知りたいときは…

オンラインマニュアルを参照ください。

メールワイズの操作方法全般やお役立ち情報をまとめています。

■「オンラインマニュアル」へのアクセス方法

アクセス方法1 URLを入力

<https://jp.cybozu.help/mw5/ja/>



アクセス方法2 QRコード※を読み取り

※QRコードを読み取るには、専用のアプリが必要です。QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

目次

1	「メールワイズ」にログインしよう.....	4
	ログイン手順	4
2	メール機能を使いこなそう	5
	一覧画面を確認しよう	5
	処理メールの一覧画面の見方	
	「担当者」「確認者」を設定してみよう.....	7
	「状況」を設定してみよう.....	9
	実際にメールの承認送信フローで使おう	
	メールを分類しよう：フォルダ、メール項目	10
	フォルダで分類／メール項目で分類／メールを一括で分類	
	メールを素早く探そう：検索、絞り込み	13
	メール検索の手順／全文検索の手順／絞り込みの手順	
3	テンプレートを使いこなそう	16
	テンプレートを作成してみよう	16
	テンプレート作成手順	
	テンプレートを使ってみよう	17
	テンプレート挿入手順	
	予約語を使ってもっと便利に	19
4	アドレス帳を使いこなそう	21
	アドレス帳にデータを登録しよう	21
	会社データの登録手順／顧客データの登録手順	
	履歴の見方	24
5	「メールワイズ モバイル」を使おう	26
	「メールワイズ モバイル」とは？	26
	メールワイズ モバイルでメールを確認してみよう	27
6	より自分が使いやすいようにしよう〈個人設定、ヘルプ〉.....	28
	通知の設定をしよう	28
	メール通知の設定手順／プッシュ通知の設定手順（メールワイズ モバイル）	
	最初に表示する項目を設定しよう	30
	ヘルプを活用しよう	31
7	一斉送信をしてみよう	32
8	もっと便利に活用しよう	35
	集計分析	35
	集計レポートの見方	
	電話履歴	35
	電話履歴の作成手順	
	訪問履歴	36
	訪問履歴の作成手順	
9	メールワイズをあなたらしくカスタマイズしてみよう	37
	画面デザインの変更	37
	画面デザインの変更手順	
	ステップアップ資料	38
	導入相談Cafe	39

1

「メールワイズ」に ログインしよう



ログイン手順

1. Webブラウザを起動し、https://***.cybozu.com/m/にアクセスする
「***」は所属する企業によって異なります
2. ログイン名とパスワードを入力し、〔ログイン〕をクリックする

***.cybozu.com

ログイン名

パスワード

[ログインでお困りですか?](#)

☐ ログイン名を保存する

ログイン

www.cybozu.com

2

メール機能を使いこなそう



一覧画面を確認しよう



メールワイズでは、代表メールなどの共有アカウント宛て*のメールを受信し、作業していきます。

※個人アカウントも設定可能です。

届いているメールを複数のユーザーで共有して閲覧できるため、メールワイズの画面を見るだけで、「だれが」「どのように」処理しているのかが分かる仕組みとなっています。まずは、メールワイズで業務を行う上で、必ず使用する「処理メール」の一覧画面の見方について説明します。

■ 処理メールの一覧画面の見方



各ユーザーは処理メールの一覧画面で、自分が「担当者」または「確認者」に設定されているメールを処理していきます。

① 処理メール

処理メール

「状況」が「処理済み」以外のメールが表示されます。返信されていない受信メール、新規に作成したメールでまだ送信されていない作業中のメールなど、処理が完了していないすべてのメールが表示されます。

※(メール受信)をクリックすると、メールを受信できます。また、5分間隔で自動受信します(クラウド版の場合)。

担当メール

「処理メール」のうち、自分が「担当者」に設定されているメールが表示されます。

確認メール

「処理メール」のうち、自分が「確認者」に設定されているメールが表示されます。

送信待ちメール

「処理メール」のうち、状況が「送信待ち」のメールが表示されます。送信待ちメール一覧では、送信待ちのメールを一括で送信できます。

② 「状況」、「確認者」、「担当者」

状況

「状況」は、メールの処理状況を表します。「状況」は、未処理／処理中／送信待ちから選択できるほか、カスタマイズ項目も追加できます。

担当者

「担当者」には、該当メールを担当して最後まで処理する人を設定します。

確認者

「確認者」には、該当メールを一時的に処理する人を設定します。別のユーザーにメール内容のチェックを依頼したい場合などに利用します。

③ コメント

メールに対する連絡事項やメモなどを記入できるスペースです。ユーザー間でコミュニケーションをとることができます。



「担当者」「確認者」を設定してみよう

「担当者」と「確認者」は、2つの方法で設定することができます。

■ 方法1: 処理メールの一覧画面で設定する

1. 編集ボタンをクリックし、ポップアップ画面を表示する

2. 「担当者」「確認者」のプルダウンメニューから、設定したいユーザーを選択する
3. (変更する) をクリックする

■ 方法2:メールの詳細画面で設定する

1. 設定したいメールの件名をクリックし、メールの詳細画面を表示する
2. メール情報横の「変更する」をクリックする

メインスペース > インフォメーション > メールの詳細

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 **変更する** 表示: ☒ メール情報詳細 ☒ メールヘッダ

状況 (未処理)

確認者	(未設定)	緊急度	通常	担当者	(未設定)
問い合わせ		製品名	メールノイズ	フォルダ	[未分類]

コメント

書き込む

顧客情報 no-reply@cybozu.com 顧客を登録する 履歴を見る

3. 「担当者」「確認者」のプルダウンメニューから、設定したいユーザーを選択する
4. 「変更する」をクリックする

メールワイズ > 人事部 > メールの詳細 > メール情報の変更

メール情報を入力してください。

状況 (未処理)

確認者 ---- (グループ切替)

緊急度 ☒ 通常 ☐ 至急 ☐ 大至急

担当者 畑内 知世 (グループ切替)

フォルダ [未分類]

警告日時 ---- 年 -- 月 -- 日 -- 時 -- 分
指定日時を過ぎて、状況が(処理済み)でない場合に警告をします。

コメント

変更する キャンセルする

「確認者」については、メールの作成・返信画面からも設定することができます。

1. メール作成・返信画面で、「確認者」のプルダウンメニューから、設定したいユーザーを選択する
2. 「書きかけ保存する」をクリックする

メールワイズ > 人事部 > メールの詳細 > メール返信

送信する >> キャンセルする

処理状況を (処理中) **確認者を** ---- (グループ切替) にして [未分類] に **書きかけ保存する**



「状況」を設定してみよう

「状況」とは、メールの処理状況を判断する基準となります。メールに「状況」を設定することで、どのメールが未処理で、どのメールが処理中かを、一目で把握することができます。

■ 方法1：メールの詳細画面から設定する

1. 「状況」を設定したいメールの件名をクリックし、メールの詳細画面を表示する
2. メール情報横の〔変更する〕をクリックする
3. 「状況」のプルダウンメニューから、処理状況を選択する
4. 〔変更する〕をクリックする

■ 方法2：メールの作成・返信画面から設定する

1. メール作成・返信画面で、「状況」のプルダウンメニューから、処理状況を選択する
2. 〔書きかけ保存する〕をクリックする

メールワイズ > 人事部 > メールの詳細 > メール返信

送信する >> × キャンセルする

処理状況を (処理中) 確認者を ---- (グループ切替) にして [未分類] に 書きかけ保存する

■ 実際にメールの承認送信フローで使おう

1. メール「担当者」に割り当てられたAさんが返信メールを作成し、上司のBさんを「確認者」にして〔書きかけ保存する〕をクリックする

メールワイズ > 人事部 > メールの詳細 > メール返信

送信する >> × キャンセルする

処理状況を 申請 確認者を 浜中 素司 (グループ切替) にして [未分類] に 書きかけ保存する

2. 上司のBさんのメールワイズには、先ほどAさんが作成したメールが「確認メール」に表示される。内容をチェックして問題ないと判断したBさんは「状況」を「送信待ち」に、「確認者」をAさんにして〔変更する〕をクリックする

処理メール 5 担当メール 確認メール 1 送信待ちメール 受信メール 送信メール	✖ 削除する ⚙ 一括設定する				
	✓	日時	状況	担当者	件名
	1.	11/14 10:18	申請 浜中 素司	畑内 知世	次回の説明会について

畑内 ; 浜中さん、過去の返答を参考に作成しました。チェ

3. Aさんは、「状況」が「送信待ち」になっているメールを確認し、メールを送信する



メールを分類しよう：フォルダ、メール項目



メールワイズでは、メールをフォルダに分類することができます。過去に開催したイベントに関するメールなどを後でまとめて確認したい場合などに便利です。

フォルダは、処理メール画面の左端に表示されています。



■ フォルダで分類

1. メールの一覧画面よりメールの件名をクリックし、メールの詳細画面を表示する
2. メール情報横の〔変更する〕をクリックする
3. 「フォルダ」のプルダウンより該当のフォルダ名を選択する
4. 〔変更する〕をクリックする

メール情報を入力してください。	
状況	(未処理) ▼
確認者	---- ▼ ⬅ (グループ切替) ▼
緊急度	☒ 通常 ☐ 至急 ☐ 大至急
担当者	---- ▼ ⬅ (グループ切替) ▼
問い合わせ種別	---- ▼
フォルダ	南仏の風コンテスト ▼
警告日時	---- 年 ▼ -- 月 ▼ -- 日 ▼  -- 時 ▼ -- 分 ▼ 指定日時を過ぎて、状況が(処理済み)でない場合に警告をします。
コメント	
変更する	キャンセルする

メールワイズでは、メール項目によってメールを分類することもできます。

メール項目とは、メールにつけるフラグのようなものです。お問い合わせ傾向や種別など、こういったメールを受信しているのか、後で集計したい場合などに便利です。メール項目の追加や変更は、メールワイズの運用管理者にご相談ください。

■ メール項目で分類

1. メール一覧画面よりメールの件名をクリックし、メールの詳細画面を表示する
2. メール情報横の〔変更する〕をクリックする
3. 該当のメール項目のプルダウンより選択肢を選ぶ
4. 〔変更する〕をクリックする

メール情報を入力してください。

状況	(未処理)
確認者	---- (グループ切替)
緊急度	☒ 通常 ☐ 至急 ☐ 大至急
担当者	---- (グループ切替)
問い合わせ種別	初回注文
フォルダ	[未分類]
警告日時	---- 年 -- 月 -- 日 -- 時 -- 分 指定日時を過ぎて、状況が(処理済み)でない場合に警告をします。
コメント	
<input checked="" type="button" value="変更する"/> キャンセルする	

■ メールを一括で分類

メール一覧画面から複数のメールにチェックを入れると、フォルダやメール項目の情報を一括設定することができます。

日時	状況・確認者	担当者	件名
☒ 1.	(処理中) 鈴木 圭樹		【ボウズ委員会】工場視察ではお世話になりました。
☒ 2.	(未処理) 鈴木 圭樹		Re: 「南仏の風」コンテストへのご応募ありがとうございます。
☒ 3.	(未処理) 鈴木 圭樹		Re: 「南仏の風」コンテストへのご応募ありがとうございます。
☒ 4.	(未処理) 鈴木 圭樹		Re: 「南仏の風」コンテストへのご応募ありがとうございます。

以下のメールのメール情報を一括で設定します。メール情報を入力してください。
「--」が選択された場合、値を変更しません。

状況	--
確認者	-- (グループ切替)
緊急度	--
担当者	-- (グループ切替)
問い合わせ種別	お礼
フォルダ	南仏の風コンテスト
警告日時	☐ 一括設定する
<input checked="" type="button" value="設定する"/> キャンセルする	

設定対象のメール一覧

日時	状況・確認者	担当者	件名
1.	(未処理) 鈴木 圭樹		Re: 「南仏の風」コンテストへのご応募ありがとうございます。

メールを素早く探そう：検索、絞り込み



メールワイズでは、検索機能と絞り込み機能を使って、メールを探することができます。これらの機能を活用することで、過去のやりとりを把握し、対応に役立てることができます。

メール検索

メール検索機能では、いくつかの条件を設定することで、その条件に該当するメールを検索することができます。一度検索に使用した条件は、履歴として保存されるため、過去に使用した条件を使って再度検索することができます。

全文検索

全文検索機能では、メールとメールの添付ファイルのデータをまとめて検索することができます。

絞り込み

絞り込み機能では、「状況」、「確認者」、「担当者」、「アカウント」などの項目でメールを絞り込むことができます。

■ メール検索の手順

1. メール一覧画面より〔メール検索〕をクリックし、メールの検索画面を表示する



2. 必要な項目を設定し、「検索する」をクリックする

メールワイズ > お客様センター > メールの検索

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。[履歴を見る](#)

検索対象	☒ 受信メール ☐ 送信メール ☐ 送受信メール ☐ ゴミ箱のメール
フォルダ	(全て) ☒ サブフォルダも検索する
検索期間	☐ 本日 ☐ 過去1週間 ☒ 過去1ヶ月 ☐ 過去3ヶ月 ☐ 過去6ヶ月 ☐ 過去1年 ☐ 全て ☐ 期間指定 (年 月 日 ~ 年 月 日)
検索条件	☐ キーワード検索 ☒ 詳細検索 以下の全ての条件を満たす ☐ あいまい検索をする 本文 が を含む 条件を追加する

検索する キャンセルする

3. 条件を変更して検索する場合は、条件を再入力し、再度「検索する」をクリックする

■ 全文検索の手順

1. ヘッダーの検索ボックスにキーワードを入力し、Enterキーを押すか、虫眼鏡アイコンをクリックし、検索結果画面を表示する

サイボウズ メールワイズ G O 虫眼鏡 メールを検索

お客様センター 営業部 人事部 企画部 電話履歴 訪問履歴 アドレ

メールワイズ > お客様センター

お知らせ 10/6 10:00 高橋 健太 編集する

メール受信 最終受信: 15:20 メール作成 メール検索 ファイル出力

2. 必要に応じて検索期間やキーワードを追加し、「検索する」をクリックする

■ 絞り込みの手順

1. メール一覧画面を表示する
2. 各項目の上部にあるプルダウンより、該当の項目をクリックする
3. 絞り込み結果を確認する

メールワイズ > お客様センター

お知らせ 10/6 10:00 高橋 健太 編集する

メール受信 最終受信: 15:20 | メール作成 | メール検索 | ファイル出力

処理メール 5

- 担当メール 2
- 確認メール
- 送信待ちメール 2
- 受信メール
- 送信メール

処理メール | メール情報表示 | 本文表示

削除する | 一括設定する

	日時	状況・確認者	担当者	件名
☐	1. 2017/10/20 15:49	(送信待ち)	浜中 崇司	宿泊スケジュール サイボウズ さま。ホテル 日ご依頼あつ ターンの候補 件名ファイルの

3

テンプレートを 使いこなそう



メールワイズには、テンプレートを登録することができます。よく使う表現をあらかじめ登録しておくことで、素早くメールを作成でき、入力ミスを防ぐことができます。「件名」「内容」「ファイル」の3つの項目をテンプレートとして登録でき、挿入する場所も選ぶことができます。

テンプレートを作成してみよう



「テンプレート」を活用するには、事前に「テンプレート」を作成する必要があります。主な設定項目は、「件名」「内容」「ファイル」です。

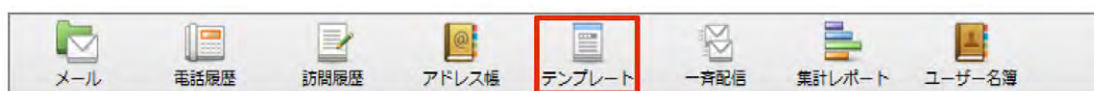
件名 メール作成時に特定の件名を挿入することができます。

内容 メール本文の中に、文章を挿入することができます。

ファイル メールにファイルを添付できます。

■ テンプレート作成手順

- 1.画面上部の「テンプレート」をクリックし、テンプレートの一覧画面を表示する



- 2.画面左上の〔テンプレートを追加する〕をクリックする



3. テンプレートの追加画面で、テンプレートの内容を入力する

4. テンプレート追加画面左下の〔追加する〕をクリックする

メールワイズ > テンプレート > テンプレートの追加

追加するテンプレート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。〕

名前*

カテゴリ 連絡

To アドレス選択

CC アドレス選択

BCC アドレス選択

件名 発送のご連絡 ☐ 件名は設定しない

内容 [書式編集 >](#)

%Customer% 様

%From% の%Name%と申します。
この度は弊社製品をご注文いただき誠にありがとうございました。

お申し込みいただきました商品は %Year% 年 %Month% 月 %Day% 日 付けで
弊社より発送いたしました。

お手元に届くまで今暫くお待ちください。

ファイル (ドラッグアンドドロップでも複数のファイルを添付できます。)

予約語の一覧

顧客名	%Customer%
顧客の会社名	%Company%
部署	%Section%
★その他の顧客情報を挿入する	
From に表記する名前	%From%
担当者の名前(姓)	%User%
担当者の名前(姓)	%Name%
担当者のメールアドレス	%Mail%
担当者の連絡先	%Tel%
ログインユーザーの名前(姓)	%LoginUser%
ログインユーザーの名前(姓)	%LoginName%
現在の日付(年)	%Year%
現在の日付(月)	%Month%
現在の日付(日)	%Day%
元のメールの件名	%Subject%
元のメール本文の引用	%Ref%
元のメールのFrom	%RefFrom%
元のメールのTo	%RefTo%
元のメールのCC	%RefCC%
元のメールの日時	%RefDate%
★他のテンプレートの内容を挿入する	

テンプレートの内容に、予約語を記入すると、
メールの作成で、テンプレートを挿入する際、
予約語は変換されて挿入されます。

(例)

%User% → 佐藤 昇

※件名を設定しない場合、テンプレートを挿入しても件名欄は空欄になります。

※ファイル欄へ追加したファイルは、テンプレート挿入時に、自動で添付ファイルとして挿入されます。



テンプレートを使ってみよう

■ テンプレート挿入手順

1. メール一覧画面で、返信したいメールの件名をクリックし、メールの詳細画面を表示する

2. 画面左上の〔返信する〕をクリックする

メインスペース > インフォメーション > メールの詳細

その他の操作 >

メール情報 変更する 表示: ☒ メール情報詳細 ☒ メールヘッダ

状況 (未処理)

確認者 (未設定) 緊急度 通常 担当者 (未設定)

問い合わせ 製品名 メールワイズ フォルダ [未分類]

コメント

顧客情報 no-reply@cybozu.com

3. メールの編集画面で、件名欄横の〔テンプレート挿入〕をクリックする

To	"松山 太郎" <takashi-matsuyama@bocyzu.co.jp>	アドレス選択
CC		アドレス選択
BCC		アドレス選択
件名	購入手続きについて	テンプレート挿入
本文	書式編集 > > ボウズ商会 > ご担当者さま > > > ホームページを見て、商品を購入したいと思っているのですが > どのように手続きをすればよいのでしょうか？ > > よろしく願いいたします。	

4. テンプレート選択画面で、挿入したいテンプレートを選択する

メールの本文に挿入するテンプレートを選択してください。

(全テンプレート)		検索																
- ご挨拶 - 連絡 - よくある質問	<table border="1"> <thead> <tr> <th>名前</th> <th>カテゴリ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>一般的な返答</td> <td>ご挨拶</td> </tr> <tr> <td>問い合わせ対応</td> <td>ご挨拶</td> </tr> <tr> <td>発送のご連絡</td> <td>連絡</td> </tr> <tr> <td>説明会受付</td> <td>連絡</td> </tr> <tr> <td>トマツサーモンに白いものが</td> <td>よくある質問</td> </tr> <tr> <td>南仏の風コンテスト一次受付</td> <td>ご挨拶</td> </tr> <tr> <td>マールライショーとは</td> <td>よくある質問</td> </tr> </tbody> </table>	名前	カテゴリ	一般的な返答	ご挨拶	問い合わせ対応	ご挨拶	発送のご連絡	連絡	説明会受付	連絡	トマツサーモンに白いものが	よくある質問	南仏の風コンテスト一次受付	ご挨拶	マールライショーとは	よくある質問	
名前	カテゴリ																	
一般的な返答	ご挨拶																	
問い合わせ対応	ご挨拶																	
発送のご連絡	連絡																	
説明会受付	連絡																	
トマツサーモンに白いものが	よくある質問																	
南仏の風コンテスト一次受付	ご挨拶																	
マールライショーとは	よくある質問																	
先頭へ << 前の50件へ 次の50件へ >>																		

5. テンプレートの挿入位置を選択する

6. テンプレートが挿入された画面を確認し、〔挿入する〕をクリックする

このテンプレートをメールの本文の **先頭に** **挿入する**

名前	問い合わせ対応
To	
CC	
BCC	
件名	【ボウズ商会】お問い合わせありがとうございます
内容	浜中 隆 様 ボウズ商会の高橋 健太と申します。 お問い合わせいただきまして、誠にありがとうございます。 > ボウズ商会 > ご担当者さま > > > ホームページを見て、購入したいと思っているのですが > どのように手続きをすればよいのでしょうか？ > > よろしく願いいたします。 >
ファイル	



予約語を使ってもっと便利に

「予約語」は、メールワイズで定義されている差し込み記号です。テンプレートや署名、一斉配信メールで「予約語」を使うと、顧客情報やメールの内容を自動的に挿入することができます。

例えば、顧客名を示す予約語「%Customer%」を、メールの文中に「%Customer%様」として挿入します。このメールを、山田太郎さん、田中二郎さん、鈴木健一さんに一斉に送信します。すると、山田さんには「山田太郎様」、田中さんには「田中二郎様」といったように、それぞれの名前が挿入された状態でメールが届きます。

例：

%Customer% 様

→顧客名の予約語

「メールワイズ」内部で
決められている文字列です。



山田 太郎



田中 次郎



鈴木 健一

山田 太郎 様

田中 次郎 様

鈴木 健一 様

メールワイズ > テンプレート > テンプレートの追加

追加するテンプレート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。)

名前 *

カテゴリ

To

CC

BCC

件名

本文

書式編集 >

%Company%
%Customer%
お問い合わせ受付日:%RefDate%
ボウズ商会お客様センターでございます。
いつも弊社商品をご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。
下記ご注文を承りました。

%Ref%

ご注文いただいた商品については、通常一週間以内
に所定の住所に発送いたします。
よろしくお願いいたします。

ファイル (ドラッグアンドドロップ)

テンプレート挿入

【ボウズ商会】ご注文いただきありがとうございます。

書式編集 >

ボーサイズジャパン株式会社
松山 太郎 様
お問い合わせ受付日:2018/8/19
ボウズ商会お客様センターでございます。
いつも弊社商品をご愛顧いただきまして、誠にありがとうございます。
下記ご注文を承りました。

> 商品番号: 00001
> お買い上げ商品: トマトサーモン
> お買い上げ個数: 30 箱
> ご利用ポイント: 0 ポイント
> お届け先
> 〒7900961
> 東京都中央区日本橋X-XX-X
> ボーサイズジャパン株式会社
> 松山 太郎 様

ご注文いただいた商品については、通常一週間以内
に所定の住所に発送いたします。
よろしくお願いいたします。

メールワイズで定義されている予約語の一覧は、テンプレートの追加画面、一斉配信のメール作成画面に表示されます。定義されている予約語は、次の表のとおりです。

予約語	挿入される値	予約語が該当する 作成メールの種類
%Customer%	顧客名	新規、返信、転送
%Company%	顧客の会社名	新規、返信、転送
%Section%	部課	新規、返信、転送
%CustomerCode%	顧客コード	新規、返信、転送
%CompanyCode%	会社コード	新規、返信、転送
%CustomerItem% (項目ID)%	顧客・会社の カスタマイズ項目の値	新規、返信、転送
%From%	From に表記する名前	新規、返信、転送
%User%	担当者の名前(姓名) ^{※1}	新規、返信、転送
%Name%	担当者の名前(姓) ^{※2}	新規、返信、転送
%Mail%	担当者のメールアドレス	新規、返信、転送
%Tel%	担当者の連絡先	新規、返信、転送
%LoginUser%	ログインユーザーの名前(姓名) ^{※1}	新規、返信、転送
%LoginName%	ログインユーザーの名前(姓) ^{※2}	新規、返信、転送
%Year%	現在の日付(年)	新規、返信、転送
%Month%	現在の日付(月)	新規、返信、転送
%Day%	現在の日付(日)	新規、返信、転送
%Subject%	元のメールの件名	返信、転送
%Ref%	元のメール本文の引用	返信、転送
%RefFrom%	元のメールのFrom	返信、転送
%RefTo%	元のメールのTo	返信、転送
%RefCC%	元のメールのCC	返信、転送
%RefDate%	元のメールの日時	返信、転送
%Include% (テンプレートのID)%	他のテンプレートの内容	新規、返信、転送

※1:クラウド版の場合、「表示名」が挿入されます。

※2:クラウド版の場合、「姓」「名」とともに未入力の場合は「表示名」が挿入されます。「姓」のみ未入力の場合は、空白になります。

4 アドレス帳を使いこなそう



メールワイズのアドレス帳には、会社データ、顧客データの 2 種類を登録することができます。また、メールを含め、その顧客とやり取りを時系列でひとまとめに閲覧できます。この履歴機能を使うことで、急な交代や引継ぎの際も、過去の対応を参考にしながら対応することができます。

アドレス帳にデータを登録しよう



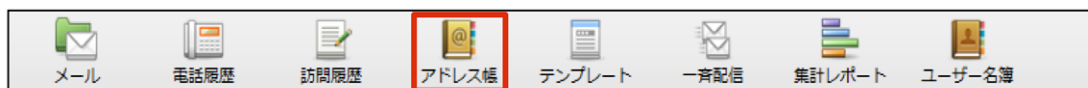
アドレス帳に登録できる情報としては、会社データ、顧客データの 2 種類があります。

会社データ ○○株式会社などの会社に関する情報です。

顧客データ ○○さんといった個人の情報です。会社にも所属させることもできます。

■ 会社データの登録手順

1. 「アドレス帳」をクリックする



- 2.「会社を登録する」をクリックし、会社の登録の画面を表示する
- 3.会社の情報を入力し、「登録する」をクリックする

メールワイズ > アドレス帳

▼ クリック検索
「よみ」で検索をします

絞込 (全て) (全0件)

名前	会社名
赤野 慶朗	

メールワイズ > アドレス帳 > 会社の登録

会社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。)

会社グループ ----

会社名 *

会社よみ

電話番号

住所

URL

業種

担当

営業部

追加

削除

添付ファイル

登録する

キャンセルする

メールワイズ > アドレス帳 > 会社の詳細

会社グループ	既存顧客
坊主食品加工有限公司	
会社コード	2
会社名	坊主食品加工有限公司
会社よみ	ぼうずしょくひんかこう
電話番号	00-0000-0000
住所	東京都文京区後楽X-XX-X
URL	
業種	03.製造業
担当	
添付ファイル	
登録情報	畑内 知世 (2010/8/23 16:39)
最終更新	浜中 崇司 (2013/1/23 16:16)

■ 顧客データの登録手順

- 1.「アドレス帳」をクリックする
- 2.「顧客を登録する」をクリックし、顧客の登録画面を表示する

メールワイズ > アドレス帳

▼ クリック検索
「よみ」で検索をします

絞込 (全て) (全0件)

名前	会社名
赤野 慶朗	

3. 顧客情報を入力し、「登録する」をクリックする

メールワイズ > アドレス帳 > 顧客の登録

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 *

よみ

電話番号

メールアドレス

配信停止 ☐ 配信停止

メモ

担当

営業部

← 追加

削除 →

添付ファイル

参照...

登録する キャンセルする

複数ある場合は、1行にひとつずつ記述してください

複数ある場合は、1行にひとつずつ記述してください

複数選択できます。

4. 「登録した顧客を会社に所属させます。よろしいですか？」が表示されるので、所属させる場合は（OK）、所属させない場合は（キャンセル）をクリックする
⇒（キャンセル）にした場合、会社に紐づかない顧客として、顧客一覧にのみ表示されます。

5. 顧客が所属する会社を選択する

6.「〇〇さんを××会社に所属させます。よろしいですか？」で〔はい〕をクリックする

メールワイズ > アドレス帳 > 顧客の詳細 > 所属する会社の選択

▼ クリック検索
「会社よみ」で検索をします

あ い う え お
か き く け こ

水田 学 さんの所属する会社を選択してください。

絞り込 (全て)

会社名
東株式会社

メールワイズ > アドレス帳 > 顧客の詳細 > 所属する会社の選択 > 所属する会社の変更

水田 学 さんを 坊主食品加工有限公司 に所属させます。
よろしいですか？

顧客を登録する 部課の設定 顧客データ 変更する 異別の会社へ所属させる 削除する 履歴を見る

坊主食品加工有限公司
水田 学

顧客コード	1
名前	水田 学
よみ	みずたまなぶ
電話番号	00-0000-0000
メールアドレス	mizuta@example.jp
配信停止	
メモ	
担当	鈴木 亜樹
添付ファイル	
登録情報	畑内 知世 (2010/8/23 16:39)
最終更新	畑内 知世 (2010/8/23 16:39)
会社データ	変更する 削除する 履歴を見る
顧客グループ	既存顧客
顧客コード	2
会社名	坊主食品加工有限公司
会社よみ	ぼうずしょくひんかこう

履歴の見方



- 1.「アドレス帳」をクリックする
- 2.履歴を見たい顧客の名前をクリックし、顧客の詳細画面を表示する
- 3.〔履歴を見る〕をクリックする

メールワイズ > アドレス帳 > 顧客の詳細

顧客データ 変更する 異別の会社へ所属させる 削除する

坊主食品加工有限公司
水田 学

顧客コード	1
名前	水田 学
よみ	みずたまなぶ
電話番号	00-0000-0000
メールアドレス	mizuta@example.jp
配信停止	

坊主食品加工有限公司 永田 学さんの履歴情報 (5件)

日時	状況・確認者	担当者	件名	種別
01/22 13:57	(処理中) 鈴木 亜樹	鈴木 亜樹	【ボウス商会】工場視察ではお世話になりました (作成中)	企画部
01/20		鈴木 亜樹	四川工場視察 (坊主食品加工)	訪問履歴
参加者: 鈴木 亜樹 目的: 商品説明 打ち合わせ内容: 新製品の開発拠点についての、工場視察に伺った。坊主食品加工有限公司が有する四川の工場を視察。 従業員は800名。地元の方が多い。 工場の中はとても清潔に保たれており、衛生面でも問題はないと思われる。現在、当社と他社の製造ラインが4本ほど組み込まれており、当社のラインの可能性については、今後、要調整と思われる。 トマトサーモンが好評の旨、お伝えし喜んでいただけた。課題: ・他工場の可能性も検討・費用についてはこれから	時系列で表示			
01/01 14:41	(処理済み) 浜中 崇司	浜中 崇司	Re: 【ボウス商会】新年のご挨拶申し上げます。	企画部
01/01 11:11	(送信済み)		【ボウス商会】新年のご挨拶申し上げます。	企画部
2012/12/07 17:02		浜中 崇司	現地視察の日程について	電話履歴
問い合わせ内容: 来月予定されている現地視察のスケジュールについて、マールライショウ増産に合わせた従業員の追加雇用関連の調整が発生するため、少し前倒しにできないか、とのこと。回答内容: 海外事業担当部長のスケジュールを確認して、折り返しご連絡するとお伝え。対応所要時間(分): 6				

顧客を会社に所属させた場合は、各顧客とのやりとりも、その会社の履歴として一括で履歴を見ることができます。同じ会社の別の担当者から同じようなお問い合わせがあったときにも、会社単位で履歴をさかのぼって確認できるので、どの担当者に対しても一貫した対応をすることができます。

坊主食品加工有限公司 の履歴情報 (7件)					
種別	(全て)	表示	詳細情報		
日時	状況・確認者	担当者	件名	顧客	種別
01/22 13:57	(処理中)	鈴木 亜樹	【ボウス商会】工場視察ではお世話になりました (作成中)	水田 学	企画部
01/20		鈴木 亜樹	四川工場視察 (坊主食品加工)	水田 学	訪問履歴
参加者: 鈴木 亜樹 目的: 商品説明 打ち合わせ内容: 新製品の開発拠点についての、工場視察に伺った。坊主食品加工有限公司が有する四川の工場を視察。 従業員は800名。地元の方が多い。 工場の中はとても清潔に保たれており、衛生面でも問題はないと思われる。現在、当社と他社の製造ラインが4本ほど組み込まれており、当社のラインの可能性については、今後、要調整と思われる。 トマトサーモンが好評の旨、お伝えし喜んでいただけた。課題: ・他工場の可能性も検討・費用についてはこれから					
01/15 13:46		浜中 崇司	1/20の現地視察の件について	安藤 友子	電話履歴
問い合わせ内容: 何名で来られますか 回答内容: 海外事業担当部長の山田とアシスタントの鈴木2名でと返答し終結 対応所要時間(分): 1					
01/01 14:41	(処理済み)	浜中 崇司	Re: 【ボウス商会】新年のご挨拶申し上げます。	水田 学	企画部
01/01 11:11	(送信済み)		【ボウス商会】新年のご挨拶申し上げます。	水田 学	企画部
2012/12/15 17:43		浜中 崇司	現地視察の日程の調整	安藤 友子	電話履歴
問い合わせ内容: 折り返しご連絡としていた現地視察の日程の件について 回答内容: 水田様のご不在のため副リーダーの安藤様へ連絡 対応所要時間(分): 5					
2012/12/07 17:02		浜中 崇司	現地視察の日程について	水田 学	電話履歴
問い合わせ内容: 来月予定されている現地視察のスケジュールについて、マールライショウ増産に合わせた従業員の追加雇用関連の調整が発生するため、少し前倒しにできないか、とのこと。回答内容: 海外事業担当部長のスケジュールを確認して、折り返しご連絡するとお伝え。対応所要時間(分): 6					

5

「メールワイズ モバイル」を 使おう



「メールワイズ モバイル」とは？

「メールワイズ モバイル」は、メールワイズのスマートフォン用無料アプリケーションです（※クラウド版のみ）。「メールワイズ モバイル」を利用することで、外出先でもメールワイズを快適に利用できます。また、自分宛の通知を、プッシュ通知で受け取ることができます。

メールワイズ モバイルは、以下からダウンロードすることができます。

▼ iOS 版 インストール

<https://itunes.apple.com/jp/app/meruwaizu/id1064863096>



▼ Android 版 インストール

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cybozu.mailwise.mobile>



メールワイズ モバイルを利用するためには、初めに接続設定をする必要があります。
接続設定手順は、以下のマニュアルサイトに掲載されています。

▼ iOS 版 接続設定手順

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise_cloud/ios/setting.html

▼ Android 版 接続設定手順

https://manual.cybozu.co.jp/mailwise_cloud/android/setting.html



メールワイズ モバイルでメールを確認してみよう

メールワイズ モバイルでも、メールの処理状況や担当者を一覧で確認できます。処理メール／担当メール／確認メール／送信待ちメールで切り替えて、表示することもできます。



メールの詳細画面では、本文欄とコメント欄を切り替えて確認できます。



また、メールワイズ モバイルでは、新着メールが届いたとき、担当者／確認者に設定されたときに、プッシュ通知が届きます。外出時でも、自分が対応すべきメールに気がつくことができます。

6

より自分が 使いやすいようにしよう 〈個人設定、ヘルプ〉



通知の設定をしよう

メールワイズでは、メールやスマートフォン用アプリを利用して通知を受け取ることができます。

メール通知

メールワイズでは、個人のメールアドレスに自動で通知メールを送ることができます。通知メールは、メールの「担当者」に設定されたとき、メールの「確認者」に設定されたとき、メールを受信したときに配信することができます。

プッシュ通知（メールワイズ モバイル）

メールワイズ モバイルでは、プッシュ通知を受け取ることができます。プッシュ通知を利用することで、外出時やメールワイズを見ていないときでも、自分が対応すべきメールに気がつくことができます。



■ メール通知の設定手順

1. 画面右上に表示されているユーザー名をクリックし、ドロップダウンを表示する
2. 「個人設定」をクリックする
3. 個人設定画面で、「メールワイズのカスタマイズ」の「通知」をクリックする
4. メールを受け取りたいタイミングにチェックを入れ、「変更する」をクリックする



■ プッシュ通知の設定手順（メールワイズ モバイル）

プッシュ通知は、「新着メール」の受信やメールの「担当者」に設定されたとき、メールの「確認者」に設定されたとき、メールを受信したときに受け取ることができます。また、このうち自分の受け取りたい通知を選ぶことができます。

1. 端末側で、アプリの通知が有効に設定されていることを確認する
2. 左上のアイコンをタップし、以下の画面を表示する



3. (設定) をタップし、続けて (通知設定) をタップする



4. 通知設定画面で、受け取るプッシュ通知の設定をする



最初に表示する項目を設定しよう



メールワイズでは、ログインしたときにどのメールスペースを表示するかを、それぞれ個人で設定できます※。また、最初に表示するアプリケーション、メールの一覧画面、アドレス帳の一覧画面も設定することができます。

※クラウド版スタンダードをご利用中の場合は切り替えることができません。クラウド版プレミアムコースをご利用中の方のみ、表示の切り替えが可能です。

1. 画面右上に表示されているユーザー名をクリックし、ドロップダウンを表示する
2. 「個人設定」をクリックする
3. 個人設定画面で、メールスペースを設定したい場合は「最初に表示する項目」を、アプリケーション・メールの一覧画面を設定したい場合は「初期値」をクリックする
4. 設定したいページを選び、「変更する」もしくは「設定する」をクリックする

個人設定画面では、他にも画面のデザインやメール作成欄の大きさなどを設定することができます。



ヘルプを活用しよう

その他のメールワイズの詳しい使い方を知りたい場合や、お困りの際には、以下のヘルプサイトをご覧ください。

▼FAQサイト:メールワイズ よくあるご質問(FAQ)

<https://faq.cybozu.info/alphascope/cybozu/web/mailwise/>

▼クラウド版 メールワイズ マニュアル

<https://jp.cybozu.help/m/ja/>

▼パッケージ版 メールワイズ マニュアル

<https://jp.cybozu.help/mw5/ja/>

▼製品サイト:メールワイズ

<https://mailwise.cybozu.co.jp/>

これらのサイトには、メールワイズの画面からもアクセスすることができます。

- 1.画面右上に表示されているユーザー名をクリックし、ドロップダウンを表示する
- 2.〔ヘルプ〕をクリックする

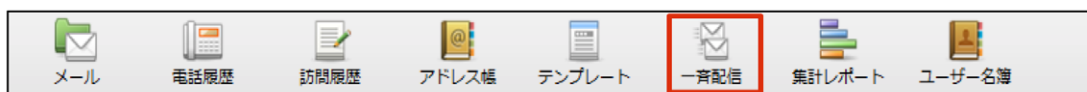
7

一斉送信を してみよう 動画あり



メールワイズは「一斉配信」というアプリケーションで、複数の顧客に一斉にメールを配信することができます。メールマガジンの配信などに便利です。その際、一斉配信の配信先として「アドレス帳」に登録した顧客を抽出できます。

1. 「一斉配信」をクリックする



2. (配信メールを作成する) をクリックする

3. 複数「メールアプリケーション」に登録している場合は、配信する該当の「メールアプリケーション」を選択する

4. 「step1 配信内容の設定」で、配信内容を作成する

5. (次へ >>) をクリックする

メールワイズ > 一斉配信 > 新規配信

step 1 配信内容の設定 → step 2 配信先の設定 → step 3 確認

配信メールの内容を入力してください。

From: "ボウズ商会企画部" <planning@example.co.jp>

件名: 【ボウズ商会ニュース】「マールライフショー 南仏の風コンテスト」まだまだ応募受付

本文: [書式編集 >](#)

予約語

%Customer% 様

今日、マールライフショー 南仏の風コンテストについてお知らせいたします。このコンテスト、実はすでに想像以上に応募をいただいております。応募のあったレシドは、徹夜覚悟でホームページに紹介していきますので、まだ応募されていない方は是非ご応募くださいませ。

署名: 企画部

ボウズ商会株式会社 企画部 %User%

ファイル: [追加する](#) [削除する](#)

コメント: [コメントの内容は送信されません。](#)

[次へ >>](#) [書きかけ保存する](#) [キャンセルする](#)

予約語の一覧	
顧客名	%Customer%
会社名	%Company%
部署	%Section%
★その他のアドレス情報を挿入する	
From に表記する名前	%From%
作成者の名前(姓)	%User%
作成者の名前(姓)	%Name%
作成者のメールアドレス	%Mail%
作成者の連絡先	%Tel%
ログインユーザーの名前(姓)	%LoginUser%
ログインユーザーの名前(姓)	%LoginName%
配信時の日付(年)	%Year%
配信時の日付(月)	%Month%
配信時の日付(日)	%Day%

メールの本文・署名に、予約語を記述すると、メールを配信する際、予約語は変換されます。

(例) %User% → 鈴木 亜樹

6.「step2 配信先の設定」で、配信先の顧客の条件を設定する

7.（配信先を抽出する）をクリックする

メールワイズ > 一斉配信 > 新規配信

step 1 配信内容の設定 → **step 2 配信先の設定** → 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 (新規絞り込) ▼

以下の全ての条件を満たす ▼ ☐ あいまい検索をする

会社グループ ▼ が 見込み顧客 ▼ と同じ ▼

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]

参照...

☐ 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、配信停止の顧客は、配信対象から除きます。
ひとつの顧客に複数のメールアドレスが設定されている場合、先頭のメールアドレスにだけ配信します。
配信先の件数は1000件まで指定できます。1001件以上の宛先に配信することはできません。

 配信先を抽出する

8. 配信先の宛先を確認し、除外したい配信先があれば、該当配信先にチェックを入れ（除外する）をクリックする

9.（次へ >>）をクリックする

会社名	部課	名前	メールアドレス
☐ 株式会社ホテルポウズマン	宴会部	 別所 勝也	bessho@example.jp
☐ 水道橋マーケット		 後楽 太郎	koraku@example.jp
☐ ポーサイズジャパン株式会社	営業部	 川峰 達也	kawamine@example.jp

会社名	部課	名前	メールアドレス
-----	----	----	---------

チェックした顧客を配信先から **除外する**

コメント

コメントの内容は送信されません。

<< 前へ **次へ >>** 書きかけ保存する キャンセルする

10. 「step3 確認」で、「To」の項目や予約語が正しく入っているかなど、配信内容の確認をする
11. (送信する) をクリックする
12. (OK) をクリックする

[illegible]

配信先は CSV ファイルからも抽出できます。CSV ファイルから抽出する場合は、「step2 配信先の設定」で「CSV ファイルから読み込んで配信する」を選択してください。なお、一斉配信画面ではToに複数の宛先が挿入されますが、送信メール自体は1通ずつ個別の宛先に配信されます。このため、宛先をBCCに設定する必要はありません。

8

もっと便利に 活用しよう



集計分析

メールワイズには、履歴データを自動で集計する「集計レポート」という簡易的な集計機能があります。メールと履歴データは、担当者別、項目別、期間別にグラフで表示できます。例えば、担当者のパフォーマンスを確認したり、期間別にメールの増減を把握したりするのに使うことができます。

■ 集計レポートの見方

1. 「集計レポート」をクリックする
2. 画面左部から、分析したいアプリケーションを選択する

電話履歴

メールワイズでは、メールだけでなく、電話の履歴も記録しておくことができます。

■ 電話履歴の作成手順

1. 「電話履歴」をクリックする
2. 画面左上の〔電話履歴を作成する〕をクリックする
3. それぞれの項目を入力し、〔作成する〕をクリックする

訪問履歴

メールワイズでは、メール、電話の履歴に加えて、訪問の履歴も記録しておくことができます。

■ 訪問履歴の作成手順

1. 「訪問履歴」をクリックする
2. 画面左上の〔訪問履歴を作成する〕をクリックする
3. それぞれの項目を入力し、〔作成する〕をクリックする

メールの履歴、電話履歴、訪問履歴は、アドレス帳の〔履歴を見る〕から、まとめて一覧することができます。また、それぞれの履歴のみを取り出して確認することもできます。

9 メールワイズを あなたらしく カスタマイズしてみよう



個人設定メニューから、ユーザー情報の変更・パスワードの変更・最初に表示するメールスペースの変更・メール作成欄のサイズ変更・画面デザインの変更など、ユーザーの個人設定の変更が可能です。

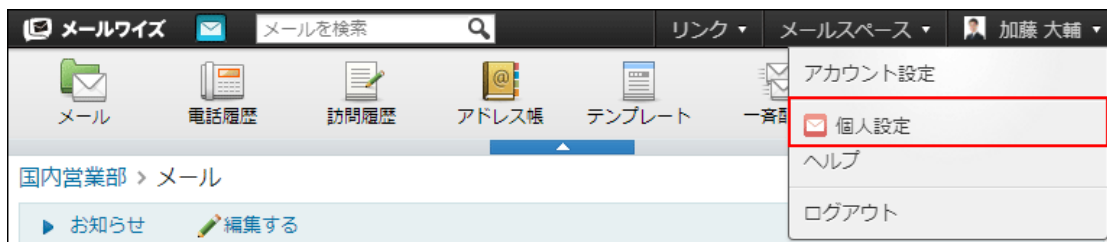
ここでは画面デザインの変更を紹介します。

画面デザインの変更

ユーザー画面の背景のデザインを変更します。画面のデザインの初期値は、「標準」です。画面のデザインは、メールスペースごとに変更できます。

■ 画面デザインの変更手順

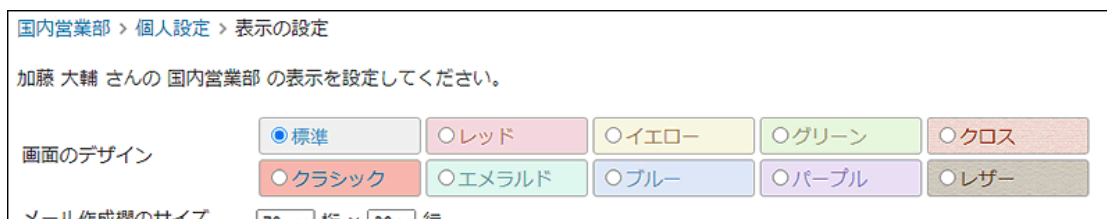
1. ヘッダーの〔ユーザー名〕をクリックします。
2. 〔個人設定〕をクリックします。



3. 「(メールスペース名)のカスタマイズ」セクションの表示をクリックします。
4. 「画面デザイン」を選択します。

選択できるデザインは、次のとおりです。

標準, レッド, イエロー, グリーン, クロス, クラシック, エメラルド, ブルー, パープル, レザー



5. 設定内容を確認し、〔設定する〕をクリックします。

ステップアップ資料

メールワイズで効率よくメール業務を行うヒントや手順をまとめた資料を3種類ご用意しています。本ガイドブックに掲載している基本的なメールワイズの機能をマスターした後、業務に合わせてメールワイズを更にご活用ください。

■ ステップアップ資料へのアクセス方法

アクセス方法 URLを入力

<https://mailwise.cybozu.co.jp/download/index.html#advanced-usage>



●メールのハンドリングを効率化しよう！（全13ページ）

自動設定で手間を省き、受信メールのハンドリングを効率化する活用方法の紹介です。

1. ハンドラーの負担軽減 3つの方法
2. ハンドラーが使えるかも?! ない小技紹介



●業務に合わせた使い方をしよう！（全14ページ）

何度もやり取りが発生したり、定型文の返信が多い場合などケースに沿った活用方法の紹介です。

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-便利に使える活用ヒント



●情報共有の仕組みを作ってノウハウを共有しよう！（全10ページ）

対応スピードを上げるノウハウの蓄積、メンバー全員が気づく仕組みづくりの活用方法の紹介です。

1. お問い合わせスピードが上がる！
「メールワイズ」にノウハウを溜めよう
2. 「お知らせ欄」でメンバー全員が確実に「気づく」仕組みを作ろう

導入相談Cafe

希望の日時に1対1で専門スタッフに直接相談できるサービスです

導入相談Cafeでは、専門スタッフが「メールワイズ」に関する疑問にお答えして、お客様にあった活用方法をご紹介します。

このような悩みがある方におすすめです

- ☒ 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。
- ☒ 聞きたいことがたくさんあるため、直接話をしてじっくりと相談したい。

導入相談Cafeならではの4つのポイント

Point 1

お客様の業務内容にあう
「メールワイズ」の活用方法を
ご提案します。

お申し込みいただく際にお客様のやりたいこと・
業務内容をヒアリングしています。具体的な方針
に合わせたご提案・ご案内をいたします。

Point 2

実際の画面を一緒に見ながら、
使い方をご説明します。

「メールワイズ」の具体的な使い方を知りたいお
客様のために、専門スタッフが実際の画面を操作
しながらご説明します。

Point 3

1対1で専門スタッフと
じっくり話すことができます。

お客様が希望の日時を指定して、ご都合のよい
時間にご利用いただけます。個別対応で、ご質問
一つ一つにお答えします。

Point 4

参加した95%のお客様が
「有益な情報を得ることができた」と
回答しています。

お越しいただいたほとんどのお客様に満足いた
だいています。これからお試し版を利用するお客
様も気軽にご来店ください。

サイボウズの各拠点で好評開催中です

導入相談Cafeは完全予約制で、オンライン開催、または全国のサイボウズオフィスで随時開催しています。当日は専門のスタッフが対応いたします。まだお試し版を申し込んでいないお客様でもお気軽にご来店ください。お客様にあった活用方法を紹介します。

オンライン

東京店

大阪店

仙台店

松山店

福岡店

詳細、ご予約はこちら ▶ <https://mailwise.cybozu.co.jp/cafe/>





導入相談のお申込みや、詳細については製品サイトまで

メールワイズ 

