

メール共有オプション 運用スタートガイド



これからご利用を始める方向けに、メール共有オプションを迷わずスムーズに使い始められるよう
基本的な使い方をステップ形式でご紹介します

01

利用準備を整える



02

メール共有オプションで
できることを知る



03

運用ルールを
整備する



本資料では、
1~2をご案内します。

目次

1. メール共有オプションの概要 p4
 - メールアプリケーションと専用プラグイン
 - メール共有オプションが解決する課題
2. メール共有オプションを利用する p6
 - Step1：初期設定をする
 - Step2：kintone連携を使う
 - Step3：共有メールの各種機能の概要と
基本の使い方を知る
 - Step4：各種機能をさらに使いこなす
3. メール共有オプション専用プラグインを使う p36
 - ユースケースで見るプラグインの利用イメージ
 - Step1：プラグインをインストールする
 - Step2：kintoneアプリにプラグインを設定する
 - 履歴表示
 - スレッド表示
 - メール作成
 - テンプレート機能
4. 参考ヘルプページ一覧 p58



メール共有オプション



共有メール



kintone 連携でできること

- アドレス帳の連携
顧客管理アプリから宛先を選んでメールを送信
- メール内容の転記
自動 or ワンクリックで kintone アプリのレコードに転記



メール共有オプション専用プラグイン



メールスレッド表示

転記されたメールに続く返信の履歴を kintone 上でまとめて確認



メール履歴表示

同じ相手とのこれまでのやり取りを kintone 上でまとめて確認



メール作成

kintone から
ワンクリックでメールを作成



課題①：メールと実作業の分断

メール対応と業務アプリがつながっておらず、行き来が発生して非効率に。



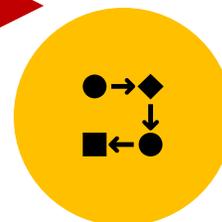
解決①：kintone へスムーズに連携

メールを kintone に簡単転記。
アドレス帳連携で顧客管理もスムーズに。



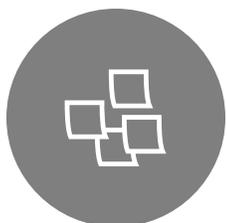
課題②：対応漏れや遅延

誰が対応中かわからず、見落としや対応の遅れが起きてしまう。



解決②：ステータスの見える化

担当者や確認者、対応状況を設定でき、チームでの進捗が把握しやすくなる。



課題③：情報が散在

業務データとメールが別々に管理され、検索や転記に手間がかかる。



解決③：情報の一元管理

相手とのやりとりが一覧で表示され、kintone 上の業務データと一緒に確認できる。

Step1：初期設定をする

以下の項目を順に設定していきましょう。

手順の詳細は以下のヘルプか、本資料の「参考ヘルプページ一覧」をご参照ください。

▶ [メール共有オプションの初期設定](#)



注意 POINT

- 試用中に受信したメールが試用後消えてしまわないように…
「メールをサーバーに残す」にチェックを入れる
- 確認済みのメールが「未処理（未開封）」で受信されないように…
「処理済みとして受信」にチェックを入れる

Step2 : kintone連携をする : アドレス帳

アドレス帳

kintone のアプリをアドレス帳に設定することができます

メールの詳細

メール情報 変更する 表示: 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 cybozu 前回: cybozu

メモ cybozu kintoneに登録: <https://.../k/14/show#record=3> (2024/01/23 14:59)

顧客情報 **ミヤタシステムズ** 履歴を見る

POINT ● メーラーとの二重管理が不要

拝啓 A社様
貴社の新製品「X」についてのご案内、ありがとうございます。興味深く拝見いたしました。

顧客管理

顧客名 部署名
ミヤタシステムズ ソリューション営業グループ

担当者名 TEL FAX
一ノ瀬 周平 090-xxxx-xxxx 050-xxxx-xxxx

郵便番号 住所
6540001 兵庫県神戸市須磨区xxxx

メールアドレス
 新規メールを作成

備考

メール履歴

日時	件名	担当者
07/19 17:12	業務効率化のための最新ツールのご案内	

導入前

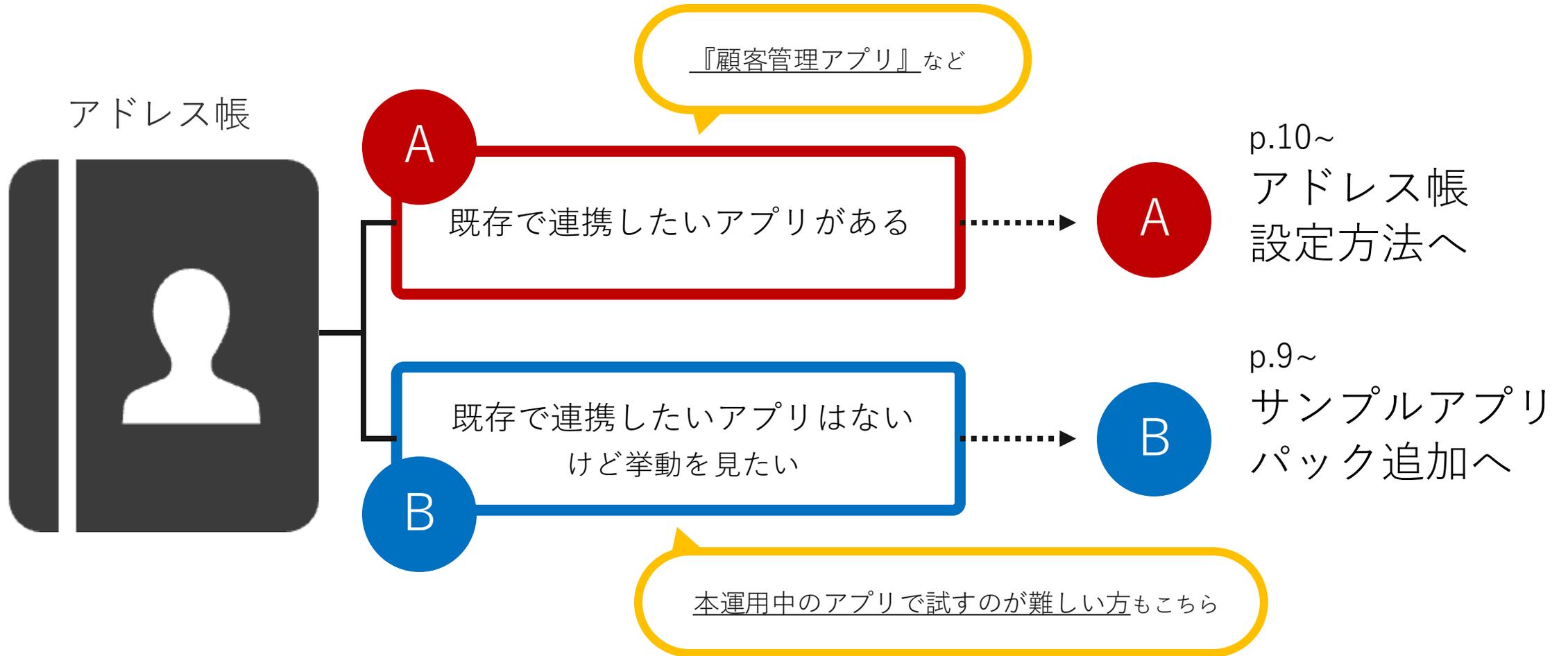


- 送信先のメールアドレスが毎回手入力で手間がかかる
- 社内にはかない顧客情報を都度確認しないとイケない
- 初めてのお客様かどうか分かりにくい

導入後



- ✓ ワンクリックで kintone 上に顧客情報を登録でき、kintone 上の顧客情報と連携して簡単に選択・送信できるため、手入力の手間や入力ミスが減らせる
- ✓ これまでの履歴や組織名もすぐに確認できる



Step2： kintone連携をする

「メール共有オプション機能体験パック」のご案内

さまざまな機能を導入前に確認したい方のために、必要なフィールドや設定があらかじめ構成された「メール共有オプション機能体験パック」をアプリストアにご用意しています。

このアプリパックをご自身の kintone 環境に追加することで、既存の業務アプリに影響を与えることなく、各種機能の設定・動作を事前に確認することが可能です。

ポータル > kintone アプリストア > 検索結果

アプリを探す

メール共有オプション

業務で探す
営業・セールス

「メール共有オプション」で検索した結果 1個のアプリが見つかりました。

アプリ名	説明
 メール共有オプション機能体験パック	kintoneのオプション機能「メール共有オプション」を体験できるサンプルアプリパックです。代表メール等の問い...

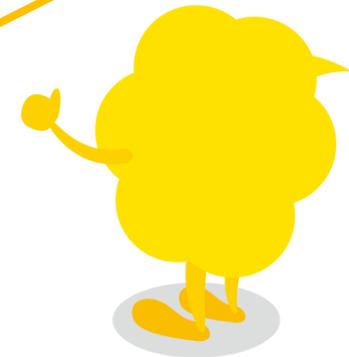
このアプリパックを追加

本運用中のアプリで試すのが難しい方は
こちらのサンプルアプリがおすすめ

アプリ

最近公開されたアプリ

-  メールテンプレート（メール共有オプションパック）
-  顧客一覧（メール共有オプションパック）
-  問い合わせ管理（メール共有オプションパック）



1 メール共有オプションの運用管理画面を開く

画面上部にある アイコンをクリックし、[運用管理] を選択します。



2 メールアプリケーションを選ぶ

複数のメールアプリケーションを利用している場合は、設定対象の「（メールアプリケーション名）」タブを選択します。



設定手順

3 アドレス帳の設定をする

1. [kintone連携] セクションにある [アドレス帳] をクリック
2. 表示された画面で [変更する] をクリック

kintoneのアプリをアドレス帳として利用できます。

<input checked="" type="checkbox"/> 変更する <input type="checkbox"/> 削除する	
アプリ名	(未設定)
メールアドレスを指定するフィールド	(未設定)
名前を指定するフィールド	(未設定)
組織名を指定するフィールド	(未設定)

[運用管理へ](#)

4 APIトークン生成の準備をする

1. 使用するアドレス帳アプリの「アプリ名」を入力
2. 「APIトークン」の欄で、[APIトークンを生成する画面を表示する] をクリック

アドレス帳として利用するkintoneのアプリ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。)

アプリ名 *

APIトークン *

アドレス帳として利用するアプリでAPIトークン(顧客一覧)を生成する画面を表示する

アプリ名を入力すると表示される「APIトークンを生成する画面を表示する」ボタンをクリックすると、「APIトークン生成」の権限が必要です。



設定手順

5 kintone アプリ側でAPIトークンを取得する

1. アプリの設定画面が開いたら、[APIトークン] を開き、[生成する] をクリック
2. 生成されたAPIトークンをコピーし、画面右下の [保存] をクリック

APIトークン [?ヘルプ](#)

外部のプログラムからREST APIを呼び出す際に使用する認証情報 (APIトークン) を管理します。この画面でAPIトークンを生成し、REST APIのリクエストヘッダに付与することで、REST APIを呼び出すことができます。例: curl -H "X-Cybozu-API-Token: YOUR_TOKEN" "https://86ptkvvysejr.cybozu.com/k/v1/..."

APIトークン

APIトークン

アクセス権

レコード閲覧 レコード追加 レコード編集 レコード削除 アプリ管理

生成する

APIトークン	アクセス権
APIトークンはありません。	

キャンセル 保存

3. 画面右上の [アプリを更新] をクリック
4. ダイアログでもう一度 [アプリを更新] をクリックして完了

アプリを更新

アプリの変更を運用環境に適用します。よろしいですか？

以下のアプリ設定が更新されます。

- [設定 > カスタマイズ/サービス連携 > APIトークン] 設定

変更を中止 アプリを更新

キャンセル アプリを更新

設定手順

6 連携設定を完了する

1. メール共有オプションの「アドレス帳の設定の変更」画面（手順 4 の画面）に戻る
2. 手順 5 でコピーしたAPIトークンを貼り付ける
3. メールの各項目に関連付ける kintone アプリのフィールドを、ドロップダウンリストから選択
 - ↳ メールアドレス / 名前 / 組織名
4. 画面左下の [変更する] をクリックして完了

アドレス帳として利用するkintoneのアプリ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。)

アプリ名 *

APIトークン *

アドレス帳として利用するアプリでAPIトークン(認証情報)を生成して、入力します。APIトークンには「レコード閲覧」の権限が必要です。
[APIトークンを生成する画面を表示する](#)

フィールドの関連付け

設定が反映されるまでに数分かかる場合があります。反映が完了するまでは、メールアドレスに紐づく名前や組織名がメール共有に表示されません。

メールアドレスを指定するフィールド

名前を指定するフィールド *

組織名を指定するフィールド

アドレス帳

▶ 実際に試す

未登録のアドレスから届いたメールをもとに、アドレス帳（顧客一覧アプリ）へ登録できるか確認してみましょう。

- 1 「顧客一覧アプリ」に未登録のメールアドレスからテストメールを受信
- 2 メール詳細画面の [アドレス帳に追加する] をクリック
- 3 必要な情報を入力し、レコードを保存

The screenshot illustrates the workflow in three stages:

- Stage 1: Email Detail View** - Shows an email from 'ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp' with the status '(未処理)'. A button labeled 'アドレス帳に追加する' (Add to address book) is highlighted with a yellow box and an arrow pointing to the next stage.
- Stage 2: Customer Management Form** - A form titled '顧客管理' (Customer Management) with fields for customer name, department, TEL, FAX, postal code, address, and email. The '保存' (Save) button is highlighted with a yellow box.
- Stage 3: Saved Record** - The same form is shown with data entered: Customer Name 'ミヤタシステムズ', Department 'ソリューション営業グループ', TEL '090-xxxx-xxxx', FAX '050-xxxx-xxxx', and Email 'ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp'. A '連絡先' (Contact) tag is added to the record.



確認 POINT

- 作成したレコードがアドレス帳に登録されているか
- メールを新規作成する際、アドレス帳から宛先を選べるようになっているか



■ お問い合わせ管理

未登録アドレスからのお問い合わせメールも、メール画面から簡単にアドレス帳に登録可能。

アドレス帳に登録しておけば、次回以降のメール作成時に宛先検索ができ、対応がよりスムーズになります。

▼ アドレス帳未登録

確認者	(未設定)	緊急度	通常	担当者	(未設定)
連絡先	一ノ瀬周平	<ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp>	アドレス帳に追加する	履歴を見る	

はじめてのお問い合わせでも、その場で顧客登録ができる

▼ アドレス帳登録後

To

アドレス選択

1度アドレス帳に登録してしまえば、アドレス選択から新規メール作成も簡単に

連絡先を検索してください。検索結果に表示された連絡先のメールアドレスをクリック

検索結果	名前	メールアドレス
	ミヤタシステムズ	ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp

アドレス帳を検索

Step2: kintone連携をする: 受信メール転記

受信メール転記

受信したメールを自動 or 手動で kintone の新規レコードとして登録できます。

注意
POINT

- 1つのメールアプリケーションにつき転記できるのは最大2アプリまで



導入前

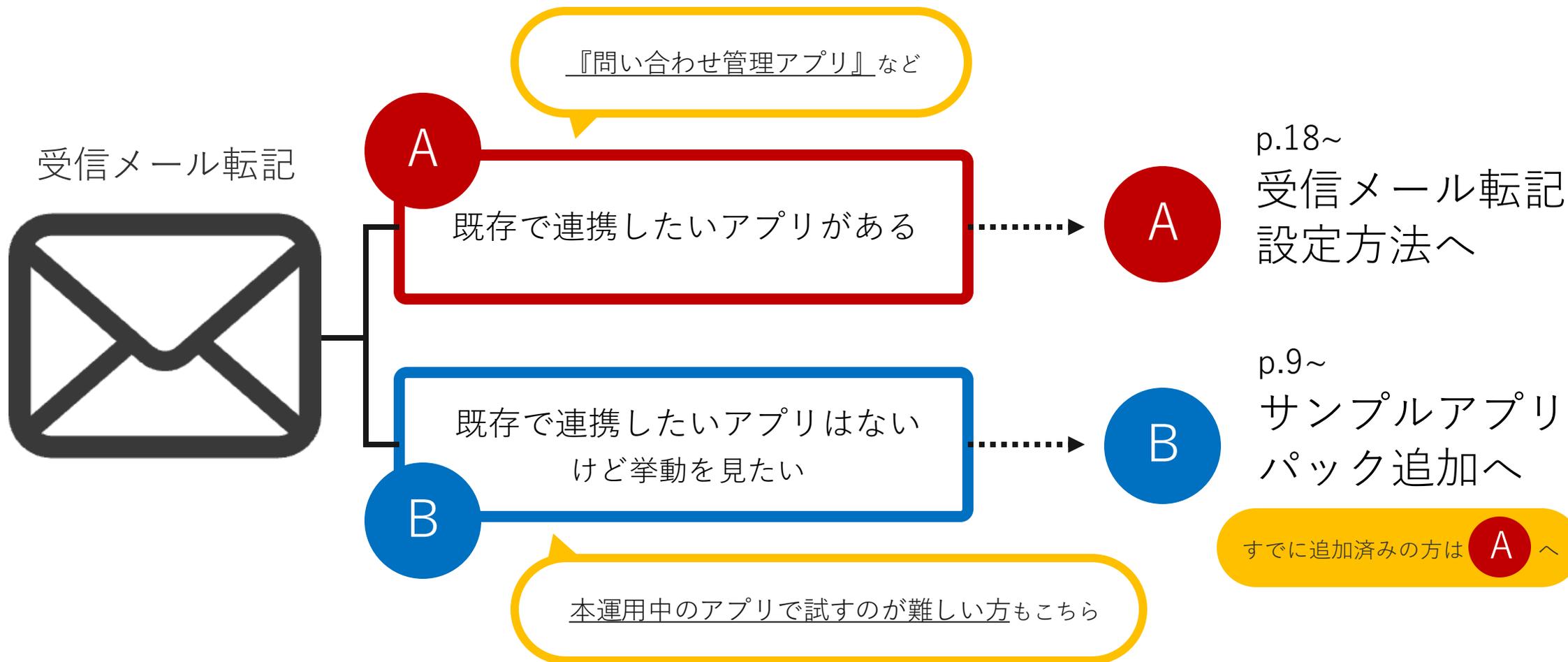


- kintone の情報とメールの情報がバラバラで探しにくい
- 会議資料準備やエスカレーションのために手動で転記が必要
- メールから発生する案件やタスクなどの管理ができておらず、一次返信以降の対応が漏れてしまう

導入後



- ✓ 添付ファイルも含め、自動で kintone 上に記録できるため、転記の手間と情報を探す手間が削減できる
- ✓ kintoneで案件やタスクの進捗管理も行えるので、メール受信以降もチームで共有しながら進められる



1 メール共有オプションの運用管理画面を開く

画面上部にある  アイコンをクリックし、[運用管理] を選択します。



2 メールアプリケーションを選ぶ

複数のメールアプリケーションを利用している場合は、設定対象の「（メールアプリケーション名）」タブを選択します。



設定手順（自動転記）

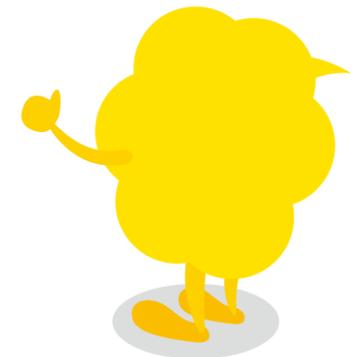
3 新しい自動転記を追加する

1. [kintone連携] セクションにある [受信メール転記] をクリック
2. 自動転記の [追加する] をクリックし、[この自動転記の条件を使用する] にチェックを入れて、条件名を入力（最大16文字）

4 転記ルールを設定する

「絞り込み条件」で、自動転記するメールを絞り込むかどうかを選択します。

↳ [条件を満たすメールを転記する] にチェックを入れた場合は、転記のルールを設定します。



設定手順（自動転記）

5 APIトークン生成の準備をする

1. アプリ名の一部を入力し、候補から目的の kintone アプリを選択
2. 「APIトークン」の欄で、[APIトークンを生成する画面を表示する] をクリック

転記先のアプリ名 *

APIトークン *

転記先となるアプリでAPIトークン(認証情報)を
 APIトークンを生成する画面を表示する

アプリ名を入力すると表示される

「レコード閲覧」と「レコード追加」の権限が必要です。

6 kintone アプリ側でAPIトークンを取得する

1. アプリの設定画面が開いたら、[APIトークン] を開き、[生成する] をクリック
2. 生成されたAPIトークンをコピーし、画面右下の [保存] をクリック

APIトークン [ヘルプ](#)

外部のプログラムからREST APIを呼び出す際に使用する認証情報 (APIトークン) を管理します。この画面でAPIトークンを生成し、REST APIのリクエストヘッダに付与することで、REST APIを使用できます。
例: curl -H "X-Cybozu-API-Token: YOUR_TOKEN" "https://86ptkvvysejr.cybozu.com/k/v1/..."

APIトークン YEO

アクセス権 レコード閲覧 レコード追加 レコード編集 レコード削除 アプリ管理

生成する

APIトークン アクセス権

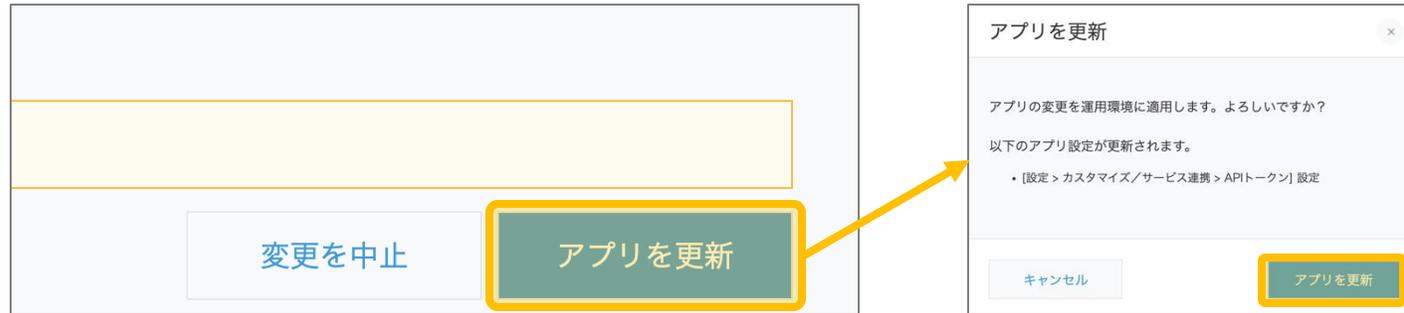
APIトークンはありません。

キャンセル 保存

レコード追加に必ずチェックを入れる

設定手順（自動転記）

3. 画面右上の [アプリを更新] をクリック
4. ダイアログでもう一度 [アプリを更新] をクリックして完了



7 API連携の設定を完了する

1. メール共有オプションの「自動転記の条件の追加」画面（手順 5 の画面）に戻る
2. 手順 6 でコピーしたAPIトークンを貼り付ける

転記先のアプリ名 *

APIトークン *

転記先となるアプリでAPIトークン(認証情報)を生成して、入力します。APIトークンには「レコード閲覧」と「レコード追加」の権限が必要です。

[APIトークンを生成する画面を表示する](#)

設定手順（自動転記）

8 kintone 連携の設定を完了する

1. メール各項目に関連付ける kintone アプリのフィールドを、ドロップダウンリストから選択
↳ 日時 / 件名 / 差出人 / 宛先 / CC / 本文 / 添付ファイル / メールのURL
2. 画面左下の [追加する] をクリックして完了

フィールドの関連付け

指定したフィールドにメールの項目の値が入力された状態で、レコードが登録されます。

日時	<input type="text" value="受付日時"/>
件名	<input type="text" value="タイトル"/>
差出人	<input type="text" value="--"/>
宛先	<input type="text" value="--"/>
CC	<input type="text" value="--"/>
本文	<input type="text" value="詳細"/>
添付ファイル	<input type="text" value="添付ファイル"/>
メールのURL	<input type="text" value="メールURL"/>

転記先のURLをメールのメモに残す
メールの内容を転記したレコードのURLがメモに記載されます。転記先のレコードにメールから素早くアクセスできます。

▶ 実際に試す（自動転記）

メールの内容が自動でアプリに転記されるか確認してみましょう。

- 1 自動転記を設定したメールアプリケーション宛にメールを送信する
- 2 転記先に設定したアプリを確認する

受付日時	対応状況	期限	対応担当者
2025-05-13 16:34	未対応		

問い合わせ種別
製品について

タイトル
製品Aのログインに関するご質問

詳細
A社 担当者様

状況・確認者 ▼ 担当者 ▼

(未処理)

製品Aのログインに関するご質問

エラーが出たら[ヘルプ](#)をチェック

メールの自動転記に失敗しました。(自動転記の条件名：お問い合わせ管理)



確認 POINT

- メール側に転記エラーが出ていないか
- メール情報がレコードに正しく転記されているか



1 メール共有オプションの運用管理画面を開く

画面上部にある  アイコンをクリックし、[運用管理] を選択します。



2 メールアプリケーションを選ぶ

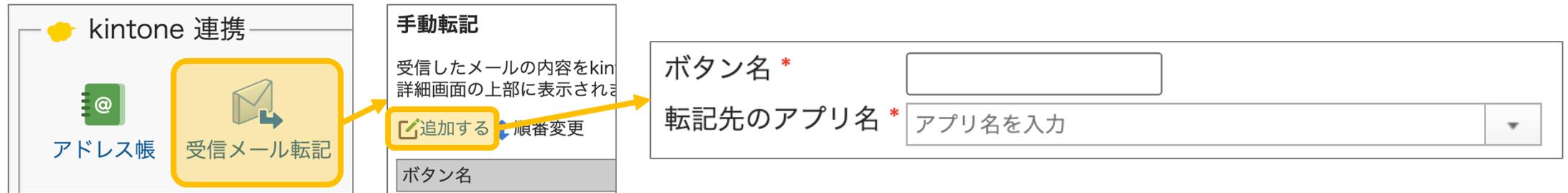
複数のメールアプリケーションを利用している場合は、設定対象の「（メールアプリケーション名）」タブを選択します。



設定手順（手動転記）

3 転記ボタンの情報を入力する

1. [kintone連携] セクションにある [受信メール転記] をクリック
2. 手動転記の [追加する] をクリックし、表示された画面でボタン名を入力（最大16文字）
3. アプリ名の一部を入力し、候補から目的の kintone アプリを選択



4 転記項目を設定する

メールの各情報（件名・本文など）について、kintone の転記先フィールドを指定します。

フィールドの関連付け
指定したフィールドにメールの項目の値が入力された状態で、レコードを追加できます。

日時	--v
件名	--v
差出人	--v
宛先	--v
CC	--v
本文	--v
添付ファイル	--v
メールのURL	--v

設定手順（手動転記）

5 転記後の処理を設定する

転記後に実行される操作にチェックを入れます。

↳ 「転記後にメールの処理状況を変更する」にチェックを入れた場合は、ドロップダウンリストから変更後の処理状況を選択します。

転記後にメールの処理状況を変更する

転記する前のメールの処理状況が「(未処理)」の場合に適用されます。

変更後の処理状況： (処理中)

転記先のURLをメールのメモに残す (処理済み)

6 設定を保存する

すべての設定が完了したら「追加する」をクリックして完了です。

↳ 「メールの詳細」画面の上部に、設定した転記ボタンが表示されます。

転記先のURLをメールのメモに残す

メールの内容を転記したレコードのURLがメモに記載されます。転記先のレコードにメールから素早くアクセスできます。

追加する

キャンセルする

▶ 実際に試す

メールの内容がワンクリックでアプリに転記されるか確認してみましょう。

- 1 受信したメールの詳細画面を開く
- 2 設定した転記ボタンをクリック（ボタン名は設定時に決めることができます）

メールの詳細画面の操作ボタンとメール情報の詳細画面の表示内容。

受信日時	対応状況	期限	対応担当者
2025-05-13 16:34	未対応	2025-05-14	

問い合わせ種別
製品について

タイトル
製品Aのログインに関するご質問

詳細
B社 担当者様



確認
POINT

- メール情報がレコードに正しく転記されているか
- 転記後にメールのステータスが変更されているか（「転記後の処理状況」を設定した場合のみ）



■ お問い合わせ管理

受信したメールを kintone アプリに転記して、対応内容や履歴を一元管理。

対応状況の見える化で、チーム全体の進捗も把握しやすくなります。

受付日時	対応状況	期限	対応担当者
2025-05-13 16:30	未対応	2025-05-14	鈴木 花子

問い合わせ種別
製品について

タイトル
Re: 製品に関するご案内

詳細
拝啓 A社 様
火曜日の午前中、承知いたしました。弊社からは関連部門の数名が同席する予定です。デモンストレーションの準備がありがとうございます。非常に楽しみにしております。
当日お会いできること
敬具

メールURL
<https://example.com/m/mw.cgi?page=MailView&wid=4&mid=49&bs=9>

kintone 上でも
お問い合わせの進捗管理ができる

メールURLも一緒に転記されるため、
元のメールにも遷移しやすい

■ 請求書 / 契約書管理

1レコードに1通の請求書・契約書を転記して管理。

添付ファイルごと kintone に転記できるため、
ファイルを探す手間が減ります。

請求日	支払期日
2025-05-14 8:30	

メールアドレス
iwasawa_tomoya@xxxxxx.co.jp

メールURL
https://example.com/attachment/4月分_請求書.pdf

請求書
4月分_請求書.pdf (84 KB)

転記された情報をもとに、
社内での承認や管理もスムーズに

添付ファイルも一緒に転記されるため、
都度保存し直す手間なし

Step3：共有メールの各種機能の概要と基本の使い方を知る

共有メールで業務を行うための機能を各種搭載しています。

ステータス / 担当者の設定

メールの対応状況を可視化

	(未処理)	
	(処理中)	山本 翔太
	(処理済み)	鈴木 花子
	送信済み	山本 翔太
	(処理中)	佐藤 一郎

p.30~

対応履歴

メールアドレスに紐づく履歴を表示

宮田 システムズ
一ノ瀬 周平
ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp

鈴木 花子		Re: Re: 【質問】 技術サポートのご依頼
鈴木 花子		Re: 【質問】 技術サポートのご依頼
鈴木 花子		【質問】 技術サポートのご依頼
佐藤 一郎		Re: 請求書の再発行のお願い
佐藤 一郎		請求書の再発行のお願い

p.33~

ステータス / 担当者の設定

メールの対応状況を可視化できます。

POINT ● メールを開封しただけではステータスは変更されない

POINT ● メールごとに担当者を設定可能

<input checked="" type="checkbox"/>	日時	ステータス	担当
<input type="checkbox"/>	05/13 16:45	(未処理)	
<input type="checkbox"/>	05/13 16:34	(処理中)	山本 翔太
<input type="checkbox"/>	05/13 16:30	(処理済み)	鈴木 花子

導入前



- 誰が対応するのか、他のツールで相談
- 担当者や状況が不明瞭で、対応漏れのリスクがある
- 対応が属人化してしまい、引き継ぎ漏れや担当者不在で放置されてしまう

導入後



- ✓ 担当者 / 確認者が明確に設定され、他のツールを使わなくても役割がはっきり
- ✓ ステータスでメールごとの進捗も見える化されるので、誰でもカバーに入ることができ、担当者不在時の対応漏れのリスクが減る

設定手順

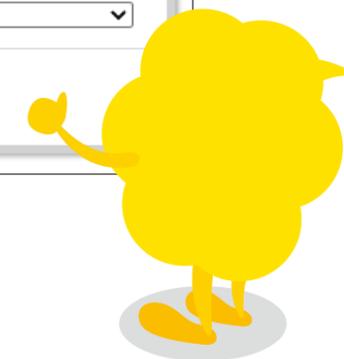
ステータス

変更したいメールの「状況」欄をクリックして、ドロップダウンから変更できます。

15 (未処理)
14 新規導入に関するお見積もり依頼
10 状況 (未処理) v
13 確認者 (組織切替) v
11 変更する キャンセル
9

15 (未処理)
14 新規導入に関するお見積もり依頼
10 状況 (未処理) v
13 確認者 (組織切替) v
11 変更する キャンセル
9

メールの内容を確認するフローがある場合は
確認者を登録するのもおすすめ



担当者

変更したいメールの「担当者」欄をクリックして、名前を入力するか、ドロップダウンから設定できます。

15 新規導入に関するお見積もり依頼
14 新規導入に関するお見積もり依頼
10 担当者
13 (組織切替) v
11 変更する キャンセル
9

ステータス / 担当者の設定

▶ 実際に試す

ステータスや担当者を設定し、一覧画面や詳細画面に反映されているか確認してみましょう。

- 1 メール共有オプションで受信設定しているメールアドレス宛に、テストメールを送信
- 2 メール一覧から、受信したメールのステータスや担当者の欄をクリックして手動で設定

The image shows a sequence of three screenshots illustrating the manual status change process:

- Left Screenshot:** A modal window titled '新規導入に関するお見積もり依頼' (Request for quotation regarding new introduction). The '状況' (Status) dropdown is currently set to '(未処理)' (Unprocessed). A yellow box highlights this dropdown, with an arrow pointing to the next screenshot.
- Middle Screenshot:** The same modal window, but the '状況' dropdown is now set to '(処理中)' (In Progress). A yellow box highlights this dropdown, with an arrow pointing to the final screenshot.
- Right Screenshot:** A list view of the application. The status of the selected record is now displayed as '(処理中)' (In Progress) in a green box, matching the change made in the modal window.



確認 POINT

- 変更したステータスが正しく表示されているか
- 担当者に設定したユーザー名が表示されているか



メールアドレスに紐づく、これまでのメールの履歴を表示できます。

状況	(処理済み)															
確認者	(未設定)	緊急度	通常	担当												
メモ	<table border="1"><thead><tr><th>日時</th><th>状況・確認者</th><th>担当者</th><th>件名</th></tr></thead><tbody><tr><td>05/13 16:30</td><td>(処理済み)</td><td>鈴木 花子</td><td>Re: 製品に関するご案内</td></tr><tr><td>05/13 16:28</td><td>(送信済み)</td><td>佐藤 昇</td><td>製品に関するご案内</td></tr></tbody></table>				日時	状況・確認者	担当者	件名	05/13 16:30	(処理済み)	鈴木 花子	Re: 製品に関するご案内	05/13 16:28	(送信済み)	佐藤 昇	製品に関するご案内
日時	状況・確認者	担当者	件名													
05/13 16:30	(処理済み)	鈴木 花子	Re: 製品に関するご案内													
05/13 16:28	(送信済み)	佐藤 昇	製品に関するご案内													
	書き込む															
連絡先	一ノ瀬周平 <ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp>	履歴を見る														

POINT ● 履歴から件名をクリックして過去のメールに遷移可能

kintone上でメールの履歴を見たい方 → p.45~

導入前



- 前任者の退職や、引き継ぎ漏れで過去のやりとりがわからない
- なぜこの対応に至ったのか、経緯を探すのが大変

導入後



- ✓ いつ誰がどのような対応をしたのか、過去の対応内容が履歴で残るため、そのまま引き継げる
- ✓ 判断の背景も見えるので、次の対応がスムーズ

▶ 実際に試す

顧客ごとのやりとりの履歴が、ワンクリックで確認できるかをみてみましょう。

- 1 メール共有オプションで受信設定しているメールアドレス宛に、テストメールを送受信
- 2 受信したメールの詳細画面を開く
- 3 連絡先欄右側にある [履歴を見る] をクリック

日時	状況・確認者	担当者	件名
05/13 16:30	(処理済み)	鈴木 花子	Re: 製品に関するご案内
05/13 16:28	(送信済み)	佐藤 昇	製品に関するご案内

書き込む

連絡先 一ノ瀬周平 <ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp> [履歴を見る](#)



確認 POINT

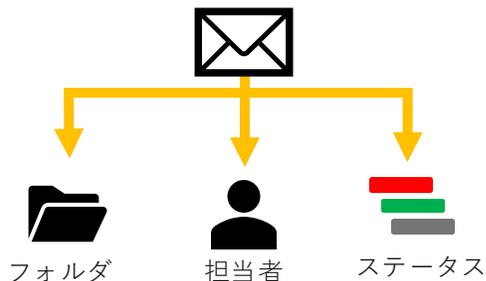
- これまでの送受信や対応内容が一覧で表示されるか
- 他のユーザーも同じ履歴を確認できるか



Step4：各種機能をさらに使いこなす

受信時の自動振り分け設定

受信メールの情報に応じて振り分けを自動化し、対応を効率化



メモ

対応に関する補足や気づきを、メールごとに記載

担当者	件名
佐藤 昇	Re: 製品に関するご案内
こちら本日中に対応いたします。	

お知らせ

対応ルールなどのお知らせを、画面上部に固定表示

▼ お知らせ 20:08 NEW 佐藤 昇

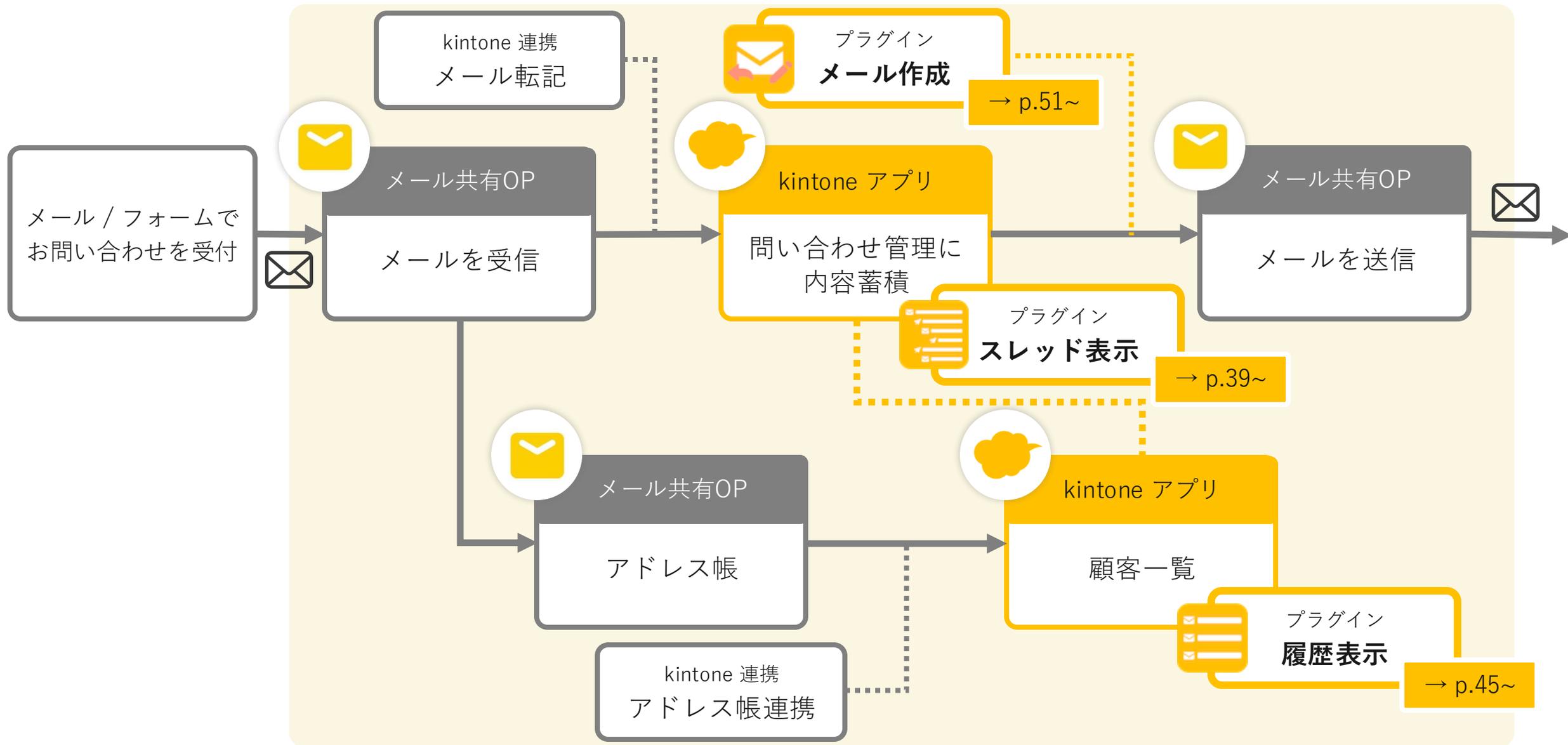
【共有メール対応方法について】

- ・このメールボックスは、社内で複数メンバーがやり取りを確認・対応するための共有用です。
- ・名刺交換などで複数宛に届くメールは、「処理済み」にして対応を完了しています。

区切り線

受信メールを日時で区切って表示し、対応漏れを防ぐ

△ここから下3日以上経過			
<input type="checkbox"/>	05/13	16:34	(未処理) 鈴木 花子
<input type="checkbox"/>	05/13	16:30	(処理中) 山本 翔太



Step1：プラグインをインストールする

プラグインをインストール

kintoneのシステム管理者が、以下のプラグインを kintone にインストールします。

- メールスレッド表示プラグイン
- メール履歴表示プラグイン
- メール作成プラグイン

The image shows a sequence of steps for installing plugins in Kintone. It starts with a screenshot of the 'kintoneシステム管理' (Kintone System Management) menu, where the 'その他' (Others) option is highlighted. This leads to a detailed view of the 'その他' (Others) section, which includes 'アップデートオプション' (Update Options) and '使用する機能の選択' (Select Features to Use), with 'プラグイン' (Plugins) highlighted. Finally, it shows a list of three plugins: 'メール作成' (Email Creation), 'メール履歴表示' (Email History Display), and 'メールスレッド表示' (Email Thread Display), each with an 'インストール' (Install) button.

プラグイン名	バージョン	説明	操作
メール作成	バージョン：1.0.2	アプリに保存された情報からメールを作成します。アプリの顧客情報からメールを作成したり、アプリに転記された問い合わせメールに返信したりできます。メールの作成時に、別のアプリからメールのテンプレートを呼び出すことも可能です。このプラグインを利用するには、メール共有オプションが必要です。	インストール
メール履歴表示	バージョン：1.0.2	アプリに保存されたメールアドレスに関するメールの履歴を表示します。過去のやりとりがレコードに集約され、ワンクリックで目的のメールに素早くアクセスできます。このプラグインを利用するには、メール共有オプションが必要です。	インストール
メールスレッド表示	バージョン：1.0.2	アプリに転記されたメールのスレッドを表示します。関連するメールがツリー形式で表示され、経緯が追いやすくなります。このプラグインを利用するには、メール共有オプションが必要です。	インストール

Step2 : kintoneアプリにプラグインを設定する

kintone で行っている業務とメールを結びつける様々な機能を搭載しています。

メールスレッド表示

スレッドで
メールのやり取りを表示

メールスレッド	
日時	件名
2023/11/17 18:36	Re: 【緊急】 パソコンが壊れた
2023/11/17 18:40	Re: 【緊急】 パソコンが壊れ

p.39~

メール履歴表示

メールアドレスに紐づく
メール表示

メール履歴	
日時	件名
2023/12/04 15:59	Re: ログインパスワードの再発行の方法について
2023/11/22 16:30	資料のご請求ありがとうございました
2023/11/22 15:06	【発注書】〇〇のご依頼につきまして
2023/11/22 11:29	Re: 【緊急】 パソコンが壊れた
2023/11/17 20:30	資料のご請求ありがとうございました
2023/11/17 18:42	弊社〇〇に関してご面談のお願い【株式会社スベバルグー 峰松】
2023/11/17 18:42	弊社〇〇に関してご面談のお願い【株式会社スベバルグー 峰松】
2023/11/17 18:41	ワイヤレスマウスの紛失

p.45~

メール作成

レコードから
簡単にメールを作成

社員番号	氏名	ふりがな
00001	勅使河原 大輔	てしがわら だいすけ
生年月日	入社年月日	
1948-06-13	2022-04-01	
郵便番号	住所	
371-4382	群馬県前橋市西片貝町3-3-9サニーハウス109	
TEL	メールアドレス	新規メールを作成
080-7923-3570	mw16@hokkyoku.com	

p.51~

メールスレッド表示

転記されたメールに紐づくスレッドが kintone のレコードから確認できます。

POINT

- スレッドにある全メールへのリンクが自動生成

メールURL

<https://example.com/m/mw.cgi?page=MailView&wid=4&mid=49&bs=9>

メールスレッド

日時	件名
01/23 14:54	製品に関するご案内
01/23 14:56	Re: 製品に関するご案内

POINT

- 添付の有無も確認可能

注意 POINT

- 個人設定でチェックを入れないとメール側ではスレッド表示されない

再返信する

メール情報 変更する 表示: 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

メモ

書き込む

連絡先 一ノ瀬周平 <ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp> [履歴を見る](#)

スレッド

2025/1/23 14:54	製品に関するご案内
2025/1/23 14:56	Re: 製品に関するご案内

導入前



- 顧客とのやりとりがバラバラに表示されて見にくい
- どこまで話が進んでいたか、探すのが手間

導入後



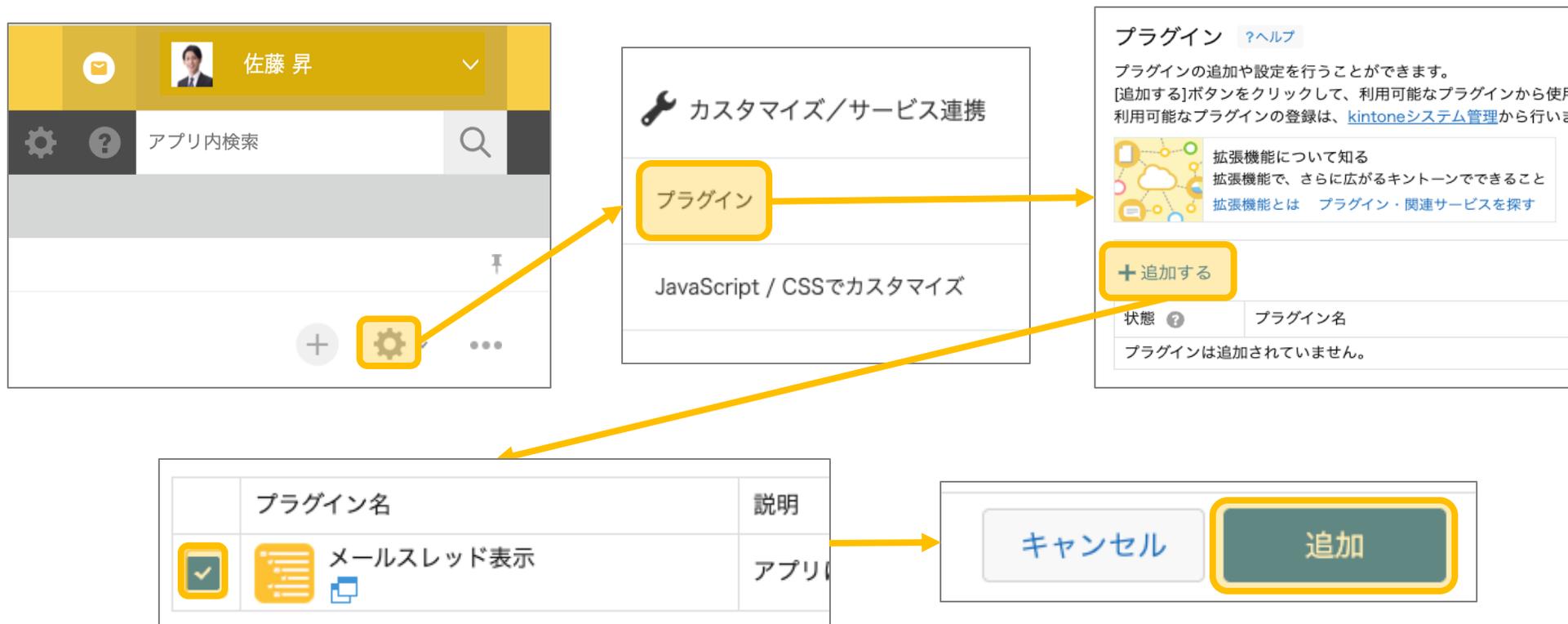
- ✓ メールか、kintone で転記した先のレコードを開いて、該当のメールに付随するやりとりを全て見ることが出来るため対応者が変わっても、背景の理解がしやすい
- ✓ 管理者も対応の全体像を追いやすくなる

設定前準備

1 受信メール転記を設定する（p.~18を参照）

2 メールスレッド表示プラグインを準備する

アプリの管理者が、対象アプリに「メールスレッド表示プラグイン」を追加します



1 メール転記アプリの設定を開く

メール転記用のアプリ画面右上にある「アプリを設定」（ アイコン）をクリックします。



2 プラグインの設定を開く

1. 画面上部の [設定] タブを開く
2. [カスタマイズ/サービス連携] → [プラグイン] をクリック
3. プラグイン一覧から「メールスレッド表示」プラグインを見つけ、右側の [プラグインの設定]（ アイコン）をクリック



設定手順

3 プラグインの設定を行う

1. 「メールスレッドを表示するフィールド」を選択
↳ スペースフィールドの要素IDが表示されます。
2. 「転記したメールのURLが保存されるフィールド」を選択

要素IDが表示されない場合は、
フォームにスペースフィールドを追加



4 設定を保存・反映する

1. 画面右下の [保存] をクリック
2. 「アプリの設定」画面に戻り、右上の [アプリを更新] をクリック
3. ダイアログでもう一度 [アプリを更新] をクリックして完了

プラグインの設定

メールスレッド表示

メールスレッドを表示するフィールド*

要素IDを設定しているスペースフィールドを選択します。

mail_thread

mail_thread

mail_reply

メールスレッドを表示するフィールド*

要素IDを設定しているスペースフィールドを選択します。

mail_thread

mail_thread

mail_reply

転記したメールのURLが保存されるフィールド*

文字列 (1行) フィールド、または「入力値」の種類

メールURL

顧客名

メールURL

タイトル

ご担当者名

キャンセル

保存

アプリ内検索

変更を中止

アプリを更新

アプリを更新

アプリの変更を運用環境に適用します。よろしいですか？

以下のアプリ設定が更新されます。

- [設定 > カスタマイズ/サービス連携 > プラグイン] 設定

キャンセル

アプリを更新

メールスレッド表示

▶ 実際に試す

関連するメールがスレッド形式で表示されるか確認してみましょう。

1 転記したメールのレコードを開く

顧客名	問い合わせ種別	対応状況
ミヤタシステムズ	製品について	未対応

ありがとうございます。非常に楽しみにしております。

当日お会いできることを楽しみにしております。

敬具

メールURL
<https://example.com/m/mw.cgi?page=MailView&wid=>

メールスレッド

日時	件名
05/13 16:28	製品に関するご案内
05/13 16:30	Re: 製品に関するご案内



確認
POINT

- 同じ問い合わせのやりとりが一つにまとまっているか
- メール詳細画面でスレッド表示がされない場合、個人設定が有効になっているか



メールスレッド表示：ユースケース

■ 契約・調整業務の進捗管理

契約手続きなど重要なタスクに紐づくやりとりを、スレッド表示でkintoneに集約。

過去の経緯も含めて一目で確認でき、チームでの対応や引き継ぎ、対応漏れ防止にも役立ちます。

りがとうございます。非常に楽しみにしております。

当日お会いできることを楽しみにしております。

敬具

メールURL

<https://example.com/...>

メールスレッド

日時	件名
05/13 16:28	製品に関するご案内
05/13 16:30	Re: 製品に関するご案内

スレッド形式でメールがまとまるため、やりとりの流れが一目でわかる

過去のメールもすぐに確認でき、引き継ぎや複数人での対応時に便利

メールアドレスに紐づくすべてのメールが kintone のレコードからも確認できます。

備考

POINT ● すべてのやりとりの履歴が一覧として集約

メール履歴

日時	件名	担当者
04/17 16:12	問い合わせいただきありがとうございます	
03/05 10:42	【質問】 ログイン/ログアウトの方	
01/31 15:18	Re: Re: 製品に関するご案内	森 努
01/23 14:56	Re: 製品に関するご案内	森 努
01/23 14:55	Re: 見積書請求に関するご案内	佐藤 昇
01/23 14:54	製品に関する	
01/23 14:41	見積書請	

POINT ● 全メールへのリンクが自動生成

POINT ● 添付の有無も確認可能

注意 POINT ● メール自体が削除されると履歴も削除される

Re: 製品に関するご案内 HTML ソースを見る HTMLファイルをダウンロードする

HTMLメールの解析処理により、一部のデータが変更されました。
変更前の内容を確認する場合は、HTMLファイルをダウンロードしてください。

拝啓 A社 様

貴社の新製品「X」についてのご案内、ありがとうございます。興味深く拝見いたしました。弊社としても詳細を伺いたいと考えております。来週の月曜日か火曜日であれば、弊社でお話を伺うことが可能です。ご都合はいかがでしょうか。

敬具

導入前



- 顧客ごとの過去のやりとりを探すのに時間がかかる
- 似た名前や会社で混乱

導入後

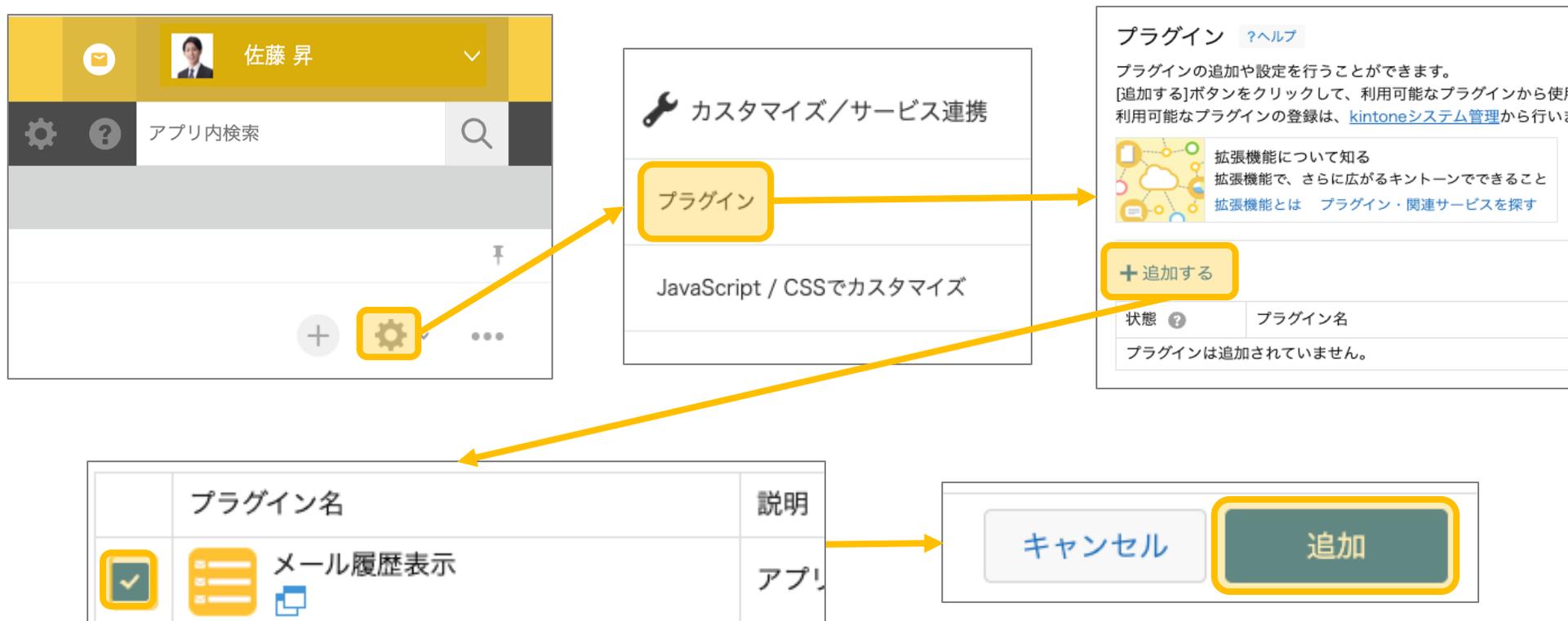


- ✓ メールアドレスベースで自動的に履歴を一覧化できるため顧客ごとの対応傾向や過去事例がすぐに見つかる
- ✓ 顧客との関係性を把握した上で対応することができる

設定前準備

1 メール履歴表示プラグインを準備する

アプリの管理者が、対象アプリに「メール履歴表示プラグイン」を追加します。



1 アプリの設定を開く

kintoneで、対象アプリの画面右上にある [アプリを設定]（ アイコン）をクリックします。



2 プラグインの設定を開く

1. 画面上部の [設定] タブを開く
2. [カスタマイズ/サービス連携] → [プラグイン] をクリック
3. プラグイン一覧から「メール履歴表示」プラグインを見つけ、右側の [プラグインの設定]（ アイコン）をクリック



設定手順

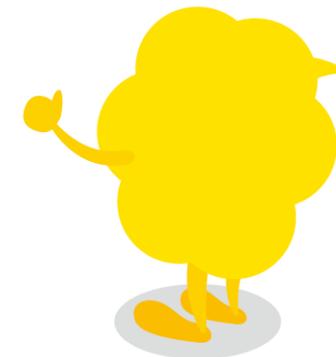
3 プラグインの設定を行う

1. 「メール履歴を表示するフィールド」で、スペースフィールドの要素IDをドロップダウンリストから選択
2. 「メールアドレスを指定するフィールド」で、メールアドレスが入力されるフィールドを選択
※このフィールドに入力されているアドレス宛ての履歴が表示されます

4 設定を保存・反映する

1. 画面右下の [保存] をクリック
2. 「アプリの設定」画面に戻り、右上の [アプリを更新] をクリック
3. ダイアログでもう一度 [アプリを更新] をクリックして完了

選択肢が表示されない場合は、
フォームにスペースフィールドを追加



メールアドレスを指定するフィールド *
文字列 (1行) フィールド、または「入力値」

メールアドレス

顧客名
部署名
郵便番号
住所
担当者名
✓ メールアドレス
メールURL

メール履歴を表示するフィールド *
要素IDを設定しているスペースフィールドを選択

mail_history

mail_create
✓ mail_history

メールアドレスを指定するフィールド *
文字列 (1行) フィールド、または「入力値」フィールドを選択します。

メールアドレス

キャンセル 保存

アプリ内検索

変更を中止 アプリを更新

アプリを更新

アプリの変更を運用環境に適用します。よろしいですか？
以下のアプリ設定が更新されます。
• [設定 > カスタマイズ/サービス連携 > プラグイン] 設定

キャンセル アプリを更新

メール履歴表示

▶ 実際に試す

対象アドレスに関連するメールが一覧表示されるか確認してみましょう。

- 1 「顧客一覧アプリ」に、テストメールを送信したメールアドレスを登録したレコードを作成する

顧客名	部署名	TEL	メールアドレス
 ミヤタシステムズ	メールアドレス ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp 請求書 4月_請求書.pdf (84 KB) メールURL 新規メールを作成	xx	ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp

メール履歴			
日時	件名	担当者	メールアプリケーション名
05/13 16:30	Re: 製品に関するご案内	鈴木 花子	メール
05/13 16:28	製品に関するご案内	佐藤 昇	メール



確認
POINT

- 顧客単位でメール履歴が正しく紐付いているか
- 表示されないメールがある場合、削除済みでないか



メール履歴表示：ユースケース

■ お問い合わせ管理

顧客や案件に紐づけて、過去にどんなメールをやりとりしていたかを一覧で確認可能。

誰がどんなやりとりをしたか把握できるため、引き継ぎやトラブル対応もスムーズになります。

顧客管理

顧客名 部署名

TEL FAX

メールアドレス 新規メールを作成

請求書

メールURL

メール履歴

日時	件名	担当者	メールアプリケーション名
05/13 16:30	Re: 製品に関するご案内	鈴木 花子	メール
05/13 16:28	製品に関するご案内	佐藤 昇	メール

同じ相手とのメールの履歴が一覧で確認できる

やりとりの経緯を簡単に追えるため、引き継ぎやトラブル対応も安心

レコードにあるメールアドレスに対して、新規メール作成が可能です。

POINT ● 顧客管理アプリから簡単に新規メールを作成

POINT ● テンプレートとの連携も可能

注意 POINT ● 「新規メールを作成」で送信したメールはスレッドに紐づかない

導入前



- 顧客管理アプリを見ながらメールアドレスをコピーしたり、関連する情報（名前・組織など）を確認する手間がかかる
- アプローチ漏れが発生しやすい

導入後

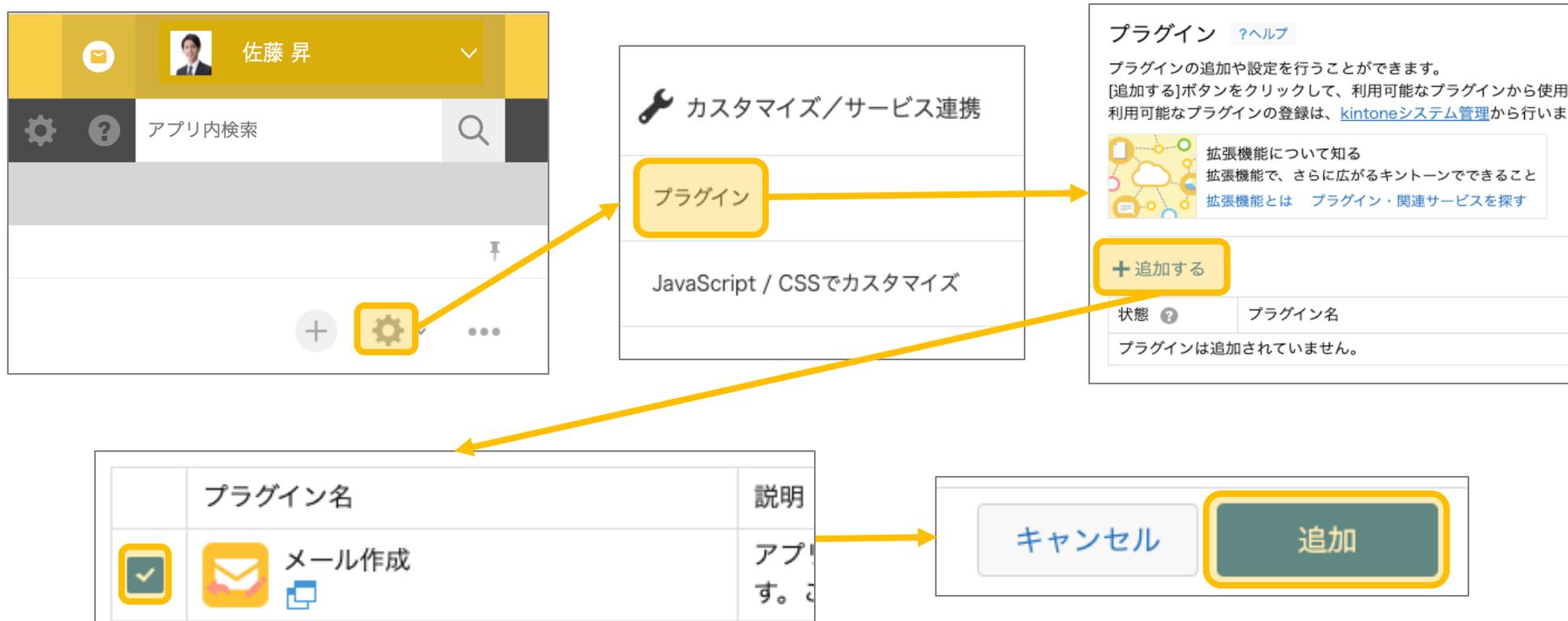


- ✓ 顧客管理アプリから、ワンクリックで新規メール作成でき、顧客ごとの情報もレコードから自動で反映されるため、手作業が削減できる
- ✓ 効率よくアプローチが可能

設定前準備

1 メール作成プラグインを準備する

アプリの管理者が、対象アプリに「メール作成プラグイン」を追加します。



1 アプリの設定を開く

kintoneで、対象アプリの画面右上にある [アプリを設定]（アイコン）をクリックします。



2 プラグインの設定を開く

1. 画面上部の [設定] タブを開く
2. [カスタマイズ/サービス連携] → [プラグイン] をクリック
3. プラグイン一覧から「メール作成」プラグインを見つけ、右側の [プラグインの設定]（アイコン）をクリック



設定手順

3 プラグインの設定を行う

1. 表示される画面で、利用したい機能にチェックを入れる
 - ↳ 【必須】「新規メールを作成」
 - ↳ 【必要に応じて】「返信メールを作成」 / 「メールテンプレートを利用」
2. 各機能ごとに設定する

4 設定を保存・反映する

1. 画面右下の [保存] をクリック
2. 「アプリの設定」画面に戻り、右上の [アプリを更新] をクリック
3. ダイアログでもう一度 [アプリを更新] をクリックして完了

チェックを入れると
それぞれの設定項目が表示される

新規メール作成機能の有効化

アプリに保存されたメールアドレス宛に新規メールを作成する機能を有効にする

メールアプリケーション*

新規メールの作成に利用するメールアプリケーションを選択します。

メール

「新規メールを作成」ボタンを表示するフィールド*

要素IDを設定しているスペースフィールドを選択します。

レコードの操作メニューの上部に表示

フィールドの関連付け

新規メールの作成に利用するフィールドを指定します。ここで指定したフィールドの値が項目に入力された状態で、新規メールを作成できます。

新規メールの項目名	フィールド名	フィールドタイプ
To*	メールアドレス	文字列（1行）またはリンク
CC	--	文字列（1行）またはリンク
BCC	--	文字列（1行）またはリンク
添付ファイル	添付ファイル	添付ファイル

「テンプレートの利用」でも添付ファイルとフィールドを関連付けた場合、両方のファイルが添付されます。

キャンセル 保存

アプリ内検索

変更を中止 アプリを更新

アプリを更新

アプリの変更を運用環境に適用します。よろしいですか？

以下のアプリ設定が更新されます。

- [設定 > カスタマイズ/サービス連携 > プラグイン] 設定

キャンセル アプリを更新

テンプレート機能

メールの作成時に、レコード情報やテンプレートを使ったメール返信が可能です。

The screenshot illustrates the email creation workflow in a CRM system. It is divided into three main sections:

- 顧客管理 (Customer Management):** A form containing customer details such as name (顧客名), department (部署名), contact person (担当者名), phone number (TEL), fax (FAX), postal code (郵便番号), address (住所), and email address (メールアドレス).
- テンプレートの選択 (Template Selection):** A modal window where a user can select a template (e.g., '営業提案メール') and preview its content. A yellow callout bubble labeled 'POINT' highlights that fields in the template can be specified.
- メール作成 (Email Creation):** The final composition screen where the user sets the recipient (To), subject (件名), and body (本文). A yellow callout bubble labeled 'POINT' indicates that attachments are supported.

Yellow arrows and callouts emphasize key features:

- POINT** ● メール本文に含めたいフィールドの値を指定可能
- POINT** ● 添付ファイルも対応可能

▶ 実際に試す

顧客一覧アプリからメールを作成し、テンプレートが反映されるか確認してみましょう。

- 1 「顧客一覧アプリ」でレコードを開き、[新規メールを作成] をクリック
- 2 テンプレートを選択し、右下の [挿入する] をクリックしてメールを新規作成

顧客管理

顧客名: ミヤタシステムズ
部署名: ソリューション営業グループ

担当者名: 一ノ瀬周平
TEL: 090-xxxx-xxxx
FAX: 050-xxxx-xxxx

郵便番号: 6540001
住所: 兵庫県神戸市須磨区xxxx

メールアドレス: ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp

新規メールを作成

テンプレートの挿入

テンプレート名: 営業提案

To	ichinose-shuhei@xxxxx.co.jp
CC	
BCC	
件名	新発売商品に関するご案内
本文	ミヤタシステムズ ソリューション営業グループ 一ノ瀬周平 初めまして、ABCD株式会社の佐藤 昇 この度は突然のメールで失礼いたしま...

テンプレート名

- (kintoneの返信フィールドを利...
- ✓ (kintoneの返信フィールドを利用)
- 営業提案
- 請求書送付
- 機材発注
- 電話アボ後のお礼
- 契約書送付
- 受領確認
- 質問の回答
- セミナー案内
- アポイントメント確認

挿入する



確認 POINT

- テンプレートの内容が正しく反映されているか
- 添付ファイルが自動で付いているか
(テンプレート内に添付ファイルがある場合)



■ 請求書送付

受信したメールを請求書を管理しているアプリから「新規メールを作成」ボタンを押し、テンプレートを選択し送信。

テンプレートは本文のひな型として、添付ファイルはレコードごとに追加できます。

メールアドレス
ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp

メールURL
https://xxxxxx.com/m/mw.cgi?page=MailView&wid=4&mid=49&bs=9

請求書
4月分_請求書.pdf (84 KB) 新規メールを作成

ご不明点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。どうぞよろしくお願いいたします。

添付ファイル
4月分_請求書.pdf

キャンセル

顧客ごとの請求書ファイルを自動で添付

■ セミナー・イベント

顧客管理アプリから「新規メール作成」ボタンを押し、テンプレートを選択し、案内メールを作成して送信。

セミナー資料などの添付ファイルはテンプレートアプリにあらかじめ登録しておくとう便利です。

郵便番号 住所
6540001 兵庫県神戸市須磨区xxxx

メールURL
ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp

テンプレート文を用意しておけば、誰でも同じ品質で案内できる 新規メールを作成

ご不明点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。どうぞよろしくお願いいたします。

添付ファイル
6月セミナー詳細.pdf (84 KB)

こちらのメールにご返信いただけると幸いです。ご不明点などございましたら、お気軽にご連絡くださいませ。何卒よろしくお願いいたします。

添付ファイル
6月セミナー詳細.pdf

キャンセル 挿入する

テンプレートごとの添付ファイルを自動で添付

■ 2. Step1：初期設定をする

- [利用ユーザー設定（cybozu.com共通管理）](#)
- [メールアカウントの追加](#)
 - [メールアドレスを用意する](#)
 - [ダイアログからメールアカウントを追加する](#)
- [利用ユーザー設定（メール共有オプション）](#)
- [管理者の設定](#)
 - [管理者の種類](#)
 - [cybozu.com共通管理者およびシステム管理者を設定する](#)
 - [運用管理者を設定する](#)
- [kintoneと連携](#)

■ 2. Step2 : kintone 連携をする

- [受信メール転記](#)
 - [受信メールの自動転記を設定する](#)
 - [受信メールの手動転記を設定する](#)
- [アドレス帳](#)
 - [アドレス帳を設定する](#)

■ 3. Step2 : kintone アプリにプラグインを設定する

- [メールスレッド表示](#)
 - [プラグインをインストールする](#)
 - [アプリにプラグインを追加する](#)
- [メール履歴表示](#)
- [メール作成](#)
- [テンプレート機能](#)
 - [顧客やログインユーザーの情報を自動的に挿入する](#)
 - [挿入できるフィールドタイプ](#)