

kintone と代表メールを連携する

メール共有オプション



情シス (サポートデスク)

スペース: 情シス (サポートデスク) | アプリ: 社内システム相談受付 | 一覧: 相談一覧 | レコード: 1

ステータス: 完了 | ステータスの履歴

依頼者のメール送信日時: 2023-08-23 11:23 | 依頼者名: 峰松 大輔 | 依頼者メールアドレス: kintone.love.dai@cybozu.com

問い合わせ種別: ハードウェア故障/不具合 | 緊急対応フラグ: | 概要: パソコンが動かない

依頼概要

内容: パソコンの故障
機種と型番: SD-156 BL
リリース開始日: 2022/04/18

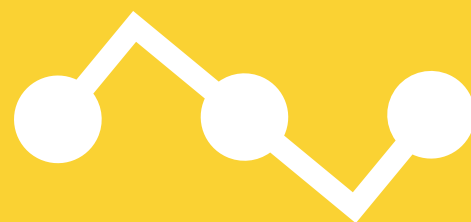
担当者: 森川 靖弘

対応内容

製造元に確認。保証内だったので、代替機と交換する方向に。代替機は XX に到着。交換し、対応完了。危機管理でパソコンは新規登録/付け替え済み。
<https://.../k/12/show#record=12>

メールスレッド

日時	標頭
2023/8/23 11:27	Fwd: パソコンの修理のお願い
2023/8/23 11:30	Re: Fwd: パソコンの修理のお願い
2023/8/23 11:32	Re: Fwd: パソコンの修理のお願い
2023/8/23 14:20	Fwd: Fwd: パソコンの修理のお願い



kintone

メール検索

メール情報 | 再送信する | 転送する | メール転記 | その他の操作

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

フォルダ: [未分類]

メモ

書き込む

cybozu kintoneに登録: <https://.../k/9/show#record=1> (2023/08/23 13:20)

顧客情報: 峰松 大輔 | 履歴を見る

スレッド

- 2023/8/23 11:27 Fwd: パソコンの修理のお願い
- 2023/8/23 11:30 Re: Fwd: パソコンの修理のお願い
- 2023/8/23 11:32 Re: Fwd: パソコンの修理のお願い
- 2023/8/23 14:20 Fwd: Fwd: パソコンの修理のお願い
- 2023/8/23 14:44 Re: Fwd: Fwd: パソコンの修理のお願い
- 2023/8/23 15:39 Re: Fwd: Fwd: パソコンの修理のお願い

No.4 | 件名: Re: Fwd: パソコンの修理のお願い | HTML | ソースを見る

2023/8/23 (水) 11:32 | 差出人: 峰松 大輔 | 宛先: <...>

お疲れ様です。総務部の峰松です。早速のご確認ありがとうございます。

下記が情報になります。

=====

パソコンのメーカー: ソネタイズ社

「メール共有オプション」とは

kintone でメールを利用する業務を行っている方に最適なオプションです。
連携にプログラミング知識は不要で、視覚的な操作で設定できます。

月額利用
5,000円~
(税抜き価格)



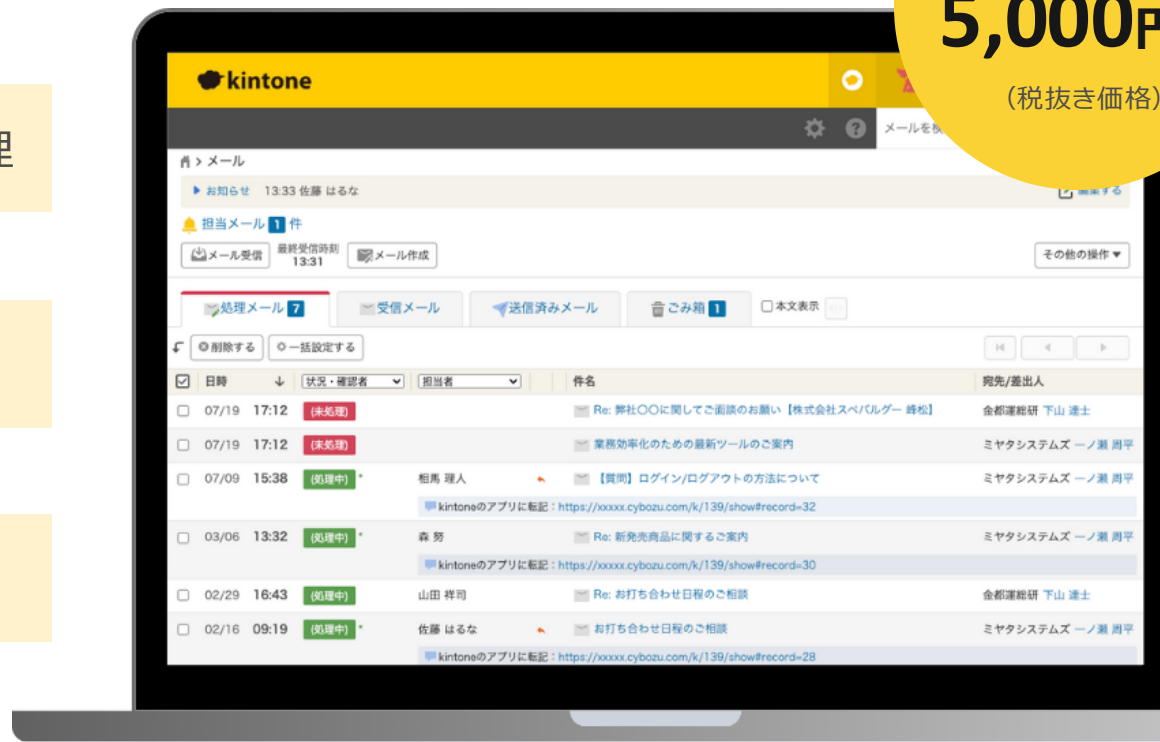
メールのやり取りを kintone で一元管理



必要なメールはアプリへ簡単転記



アプリをアドレス帳として設定可能



よくある課題

メールが付随する業務では、以下のような課題が発生しています。



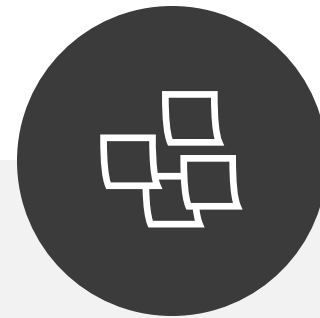
メールと実業務の分断

メールから発生するタスクが利用しているシステムと連携していないため、システム間の行き来が発生し、業務改善を妨げている



対応漏れや遅延

個人に対応が依存してしまうため、タスクの進捗が見えにくい。代表メールで受信しても、誰がどのメールに対応するかが曖昧になりがち



情報が散在

メール情報と業務データが分断されているため、必要な情報の検索に時間がかかり、システム間の情報転記も手間になる

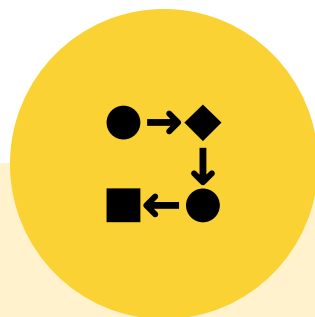
メール共有オプションが解決すること

共有メールオプションを導入することで、情報の一元管理、業務の透明性向上、迅速な対応やタスクの効率的な分担が可能になります。



kintone とのスムーズな連携

顧客管理をアドレス帳に利用したり、必要なメールを簡単に kintone にレコードとして登録可能なため、シームレスな連携を実現



ステータスの見える化

受信したメールに担当者やステータスを設定できるため、対応者や状況を確認に把握でき、進捗状況が見える化される



情報の一元管理

案件管理アプリなどと紐づけることで、相手とのやりとりが一覧で表示される。さらに kintone で行っている業務情報も、同じ画面で確認が可能



用途例

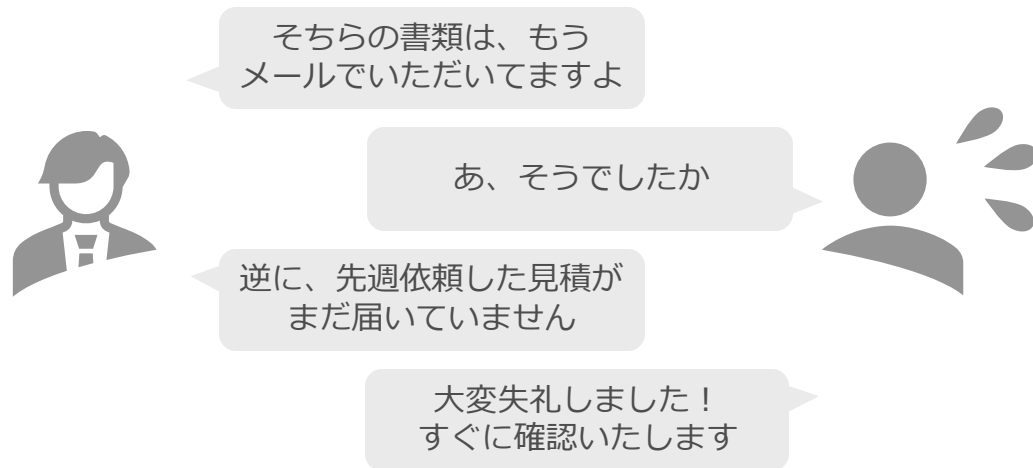
-Use case-

現状～過去履歴を一目で把握し、二重対応や漏れ防止に

過去から現在までのやりとりを一目で把握できるため、顧客への対応が迅速かつ満足度の高いものになります。さらに、電話がかかってきた際にもチーム全体で状況を共有し、適切なフォローが可能です。

Before

顧客の指摘から気づくので、事後対応に



After

事前確認で、スムーズな顧客対応を実現



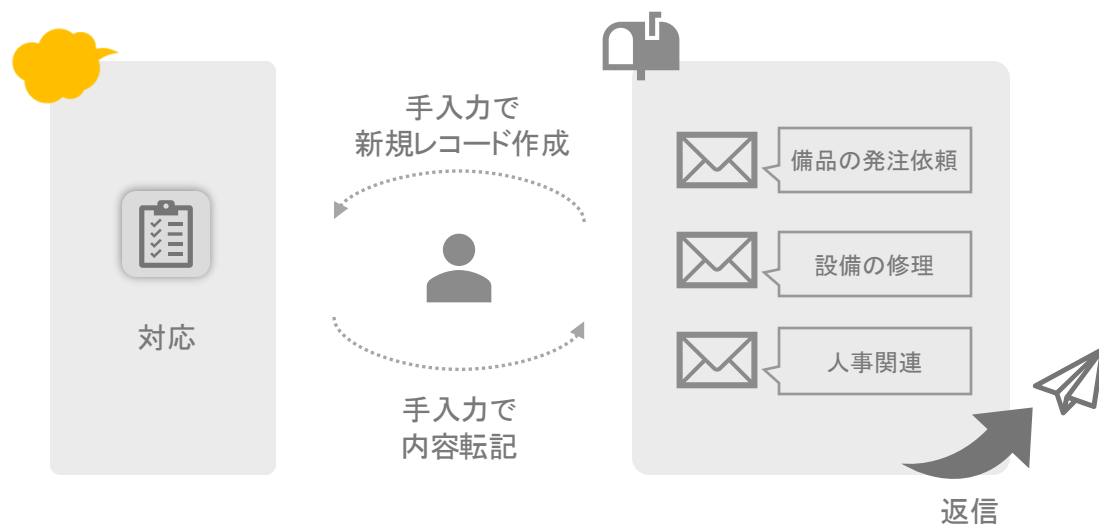
メールから発生するタスクのスムーズな対応に

社内で受け取る要望や質問を一箇所に集約することで、担当者と作業状況を可視化します。

また、kintoneに簡単に転記 / kintone から直接メールを作成することで、作業の効率化に貢献します。

Before

必要なタスクの受け渡しに苦労



After

スムーズなタスク連携を実現



様々な業務や職種で活躍

チーム全体でメールを一元管理することで、職種や業務を問わず、効率的で迅速な対応を実現します。

営業 顧客対応の履歴を共有し、次の訪問に適切な準備を実現		サポート 問い合わせ履歴を一元管理し、迅速で正確な対応が可能に		総務 備品購入や出張手配経費精算を一箇所で管理し、履歴を一元化	
	製品開発 顧客からのフィードバックをチーム全体で共有し、製品改善に貢献		人事 応募や面接対応を部内で共有し、スムーズな採用プロセスを実現		広報 メディアとのやり取りを共有し、タイムリーな対応が可能
ITデスク 社内問い合わせや問題報告を一箇所に集約し、効率的に対応		経理 請求書や支払い関連のやり取りを一元管理し、確認漏れを防止		法務 契約に関連するやり取りを一箇所でまとめ、知見を共有	

and more...



機能紹介

-Function-

メール管理機能

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/担当者設定



メールの対応状況を可視化



好きなステータスを追加可能
ラベル（メール項目）も設定可能

◆ 対応履歴

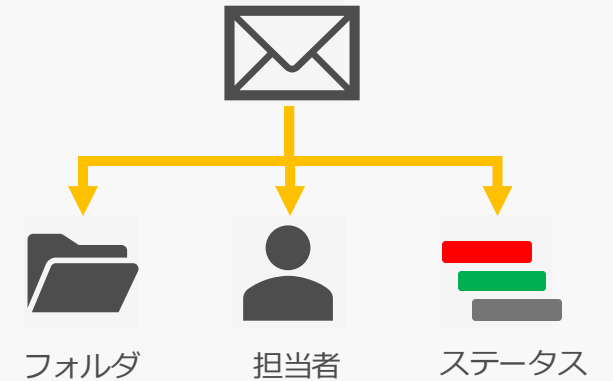


メールアドレスに紐づく履歴を表示



過去の問い合わせ履歴を
確認しながら対応可能

◆ 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



メールからスムーズに業務を開始

kintone との連携機能

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。

◆ メール転記



受信メールを新規レコード登録

◆ 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

◆ メール作成



レコードから簡単にメールを作成

◆ メール履歴表示



メールアドレスに紐づくメール表示

◆ テンプレート機能



適切なテンプレートを利用して送信

◆ アドレス帳



kintone の顧客情報をアドレス帳利用

機能：メール転記

受信したメールを kintone の新規レコードとして登録できます。

The screenshot illustrates the process of registering an email in Kintone. It is divided into three main sections:

- Left Panel (Email Details):** Shows the email's status as '処理中' (Processing). The sender is 'cybozu' and the recipient is 'ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp'. A callout points to the '問い合わせ登録' (Register Inquiry) button.
- Right Panel (Form):** Shows the registration form with fields for '顧客名' (Customer Name), 'ご担当者名' (Responsible Person), 'Email' (filled with 'ichinose_shuhei@xxxxxx.co.jp'), and '受付日時' (Received Date/Time: 2024-01-23 14:57). A callout points to the email field with the text: 'メールアドレスをルックアップすることで更にデータを紐付け' (By looking up the email address, you can further link data).
- Bottom Panel (Content):** Shows the email body content, including a subject line 'Re: 製品に関するご案内' and a message from '拝啓 A社様' (Dear Mr. A). A callout points to the subject line with the text: 'メールの情報を kintone で共有' (Share email information in Kintone).

Additional callouts include a thumbs-up icon pointing to the '問い合わせ登録' button and another pointing to the email field in the form.

機能：メールスレッド

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。

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
01/23 14:56	 Re: 製品に関するご案内
01/23 14:57	 Re: 製品に関するご案内



スレッドにある全メールへのリンクが自動生成



添付の有無も確認可能



The screenshot shows the Kintone interface for a record titled "Re: 製品に関するご案内". The record includes a memo field with the following content:

佐藤 昇 kintoneに登録: <https://example.com/m/mw.cgi?page=MailView&wid=4&mid=49&bs=9> (2024/01/23 14:59)

顧客情報: 一ノ瀬周平 <ichinose-shuhei@xxxxxx.co.jp> [履歴を見る](#)

At the bottom, the email content is displayed:

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

機能：メール作成


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。

The screenshot shows the Kintone interface for the 'Customer Management' application. The record details include:

- 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@xxxxx.co.jp** (highlighted with a dashed orange box)

A yellow button labeled '新規メールを作成' (Create New Email) is located at the bottom right of the record details. A yellow arrow points from this button to the email address field in the adjacent 'Compose Email' screen.

The screenshot shows the 'Compose Email' screen in Kintone. The 'To' field is pre-filled with the email address 'ichinose_shuhei@xxxxx.co.jp', which is highlighted with a dashed orange box. Other fields include 'From' (mwl14@hokkyoku.com), 'CC', 'BCC', '件名', '本文' (with a '書式編集' link), '署名' (set to '(なし)'), and 'ファイル' (with a '自選択する' button).

 顧客管理アプリから簡単に新規メールを作成

機能：メール履歴

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。

The screenshot displays the Kintone Customer Management interface. On the left, the '顧客管理' (Customer Management) form shows details for 'ミヤタシステムズ' (Myata Systemz) in the 'ソリューション営業グループ' (Solution Sales Group). The contact person is '一ノ瀬 周平' (Ichinose Shuhei) with TEL '090-xxxx-xxxx' and FAX '050-xxxx-xxxx'. The address is '兵庫県神戸市須磨区xxxx' (Matsugama-ku, Kobe City, Hyogo Prefecture).

The 'メール履歴' (Email History) table lists the following records:

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。	佐藤 昇
03/05 10:42	【質問】 ログイン/ログアウトの方法について	森 努
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	佐藤 昇
01/15 14:56	Re: 見積書請求に関するご案内	佐藤 昇
01/14 14:56	製品に関するご案内	森 努
01/11 14:56	見積書請求に関するご案内	佐藤 昇
01/27 14:56	ログインの仕方に対する問い合わせ	佐藤 はるな

Callouts highlight key features:

- すべてのやり取り履歴が一覧として集約 (All exchange history is summarized in one view)
- 添付の有無も確認可能 (Attachment presence can also be confirmed)
- 全メールへのリンクが自動生成 (Links to all emails are automatically generated)

The detailed email view on the right shows the email from '一ノ瀬周平 <ichinose-shuhei@xxxxxx.co.jp>' with the subject 'Re: 製品に関するご案内'. The content includes a greeting to 'A社様' (Company A) and information about a new product 'X'.

機能：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。

新規メールを作成

送信テンプレートの選択

添付ファイルも対応可能

メール本文に含めたいフィールドの値を指定可能

テンプレート名
営業提案メール

件名
新発売商品に関するご案内

本文
%顧客名%
%部署名% %担当者名%様

初めまして、ABCD株式会社の[あなたの名前]と申します。
この度は突然のメールで失礼いたします。

私どもは[あなたの会社の業種や特徴]を専門とする企業であり、
[対象製品/サービスの簡潔な説明]を提供しております。
[製品/サービスの主な特徴やメリット]により、
[業界や顧客の課題やニーズ]に対応しており、
多くの企業様にご利用いただいております。

貴社が[貴社の業種や事業内容]の分野で展開されていることは承知しております、
[あなたの製品/サービスが貴社にもたらす具体的な利点]を通じて、
貴社のビジネスの発展に専心できると願っております。

私どものサービスについての詳細な情報は、添付の資料にてご確認いただけます。
また、[製品/サービスのデモや資料請求の案内]も承っておりますので、
ご興味ございましたらお気軽にご連絡ください。

機能：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。

顧客情報

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://kintone.com/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

No.5 2024/1/23 (火) 14:56 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。来週の日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

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 540001 住所 兵庫県神戸市須磨区xxxx

メールアドレス ichinose-shuhei@xxxxx.co.jp 新規メールを作成

備考

メール履歴

日時	件名	
07/19 17:12	業務効率化のための最新ツールのご案内	
07/09 16:49	Re: 【質問】 ログイン/ログアウトの方法について	
07/09 15:38	【質問】 ログイン/ログアウトの方法について	
07/09 15:27	Re: Fwd: 【質問】 ログイン/ログアウトの方法について	相馬 理人
07/09 07:25	Fwd: 【質問】 ログイン/ログアウトの方法について	相馬 理人
03/06 13:32	Re: 新発売商品に関するご案内	森 努
03/06 13:31	新発売商品に関するご案内	森 努
03/06 13:30	XXXよりご挨拶と報告	佐藤 昇



料金

送受信メールの保存件数に応じた、シンプルな料金体系です。

オプション月額費用

¥5,000~

(税抜き価格)
(送受信保存メール件数 5,000件の場合*1)



初期導入費用

無料



ユーザー利用料*2

無料



サポート費用

無料

まずは、お気軽に **30日間無料** でお試ください

※ 同ドメインの kintone ユーザーのみ利用可能です。

※1 ドメインあたりの価格です。以降、ドメイン全体で利用できる送受信メールの保存件数を 5,000円/5,000件単位で追加することが可能です（上限10万件）

※2 kintone のユーザー料金は別途必要になります。本オプションの最大利用ユーザー数は300名までです



補足/注意事項

-Supplement-

注意事項

- 本オプションは kintone **スタンダードコース以上**を契約中の企業様のみ、ご利用頂けます。
- 本オプションを利用するユーザーは同じドメインの **kintone ユーザー**である必要があります。
- 本オプションと**メールワイズ**を同じドメインで併用することはできません。
- 本オプションの最大利用ユーザー数は**300名**です。
- 本オプションの最大送受信メールの保存件数は**10万件**です。
- 本オプション利用には別途**メールサーバーが必要**です。
- 本オプションはドメインのディスク容量を消費するため、**追加のディスク容量のオプション料金**がかかる場合があります（大容量の添付ファイルを含むメールを保存しておくケースなど）
- 本オプションは一部機能において kintone アプリの **API を利用**します。
過度なAPIコールやカスタマイズがある場合はご注意ください。

 **Thank You.**