

カスタマーサポートで kintone

サイボウズ株式会社



2024年07月版



kintone とは

チームをサポートする業務システムを
ファストに作成することができるクラウドサービス



“チームワークプラットフォーム”

スプレッドシート管理による課題を解決して、情報共有やデータの管理、
コミュニケーションを圧倒的にスムーズにします。

kintone とは

直感的操作でシステム作成・改修が可能です。

kintoneは自社に合わせたカスタマイズや、現場のフィードバックをもとにしたシステム改修も、**マウス操作だけ**で簡単に行うことが可能です。

サンプルアプリをベースに改修していくことで自社の業務に適合することができますし、**IT担当者でなくても**、ノーコーディングで自社専用のシステムを作ることができます。

ソフトウェアに合わせて業務を変えるのではなく、**低価格で**自社の業務に合わせてぴったりのシステムを作ることが可能になります。

The screenshot displays the Kintone 'Form' editor. On the left, a sidebar lists various widgets: ラベル (Label), リッチエディター (Rich Text Editor), 数値 (Number), ラジオボタン (Radio Button), 複数選択 (Multiple Choice), 日付 (Date), 日時 (Date and Time), リンク (Link), 組織選択 (Organization Selection), 関連レコード一覧 (List of Related Records), スペース (Space), グループ (Group), レコード番号 (Record Number), 作成日時 (Created Date and Time), 更新日時 (Updated Date and Time), 作成者 (Created By), and 更新者 (Updated By). The main workspace shows a form titled '顧客情報' (Customer Information) with fields for 会社名 (Company Name), 部署名 (Department Name), 先方担当者 (Customer Contact Person), TEL, FAX, and メールアドレス (Email Address). Below this is the '案件情報' (Case Information) section with fields for 案件担当者名 (Case Contact Person Name), 見込み時期 (Estimated Timing), 確度 (Accuracy), 製品名 (Product Name), 単価 (Unit Price), ユーザー数 (Number of Users), and 小計 (Subtotal). At the bottom, there is an '活動履歴' (Activity History) table with columns for 活動日 (Activity Date), 活動内容 (Activity Content), and メモ (Memo). The table shows a single entry for 2017-08-30.

カスタマーサポートでkintone を活用すると…

顧客対応品質が向上し、顧客満足度UPを実現できます！



カスタマーサポート向け アプリ利用例





顧客リスト 利用イメージ

- 会社名・担当者名・連絡先などの顧客基本情報や、顧客に紐づく問い合わせ管理など**顧客にまつわる情報を一元管理**することができます！
- キーワード検索や条件絞り込みができるので、必要な情報にすぐ辿りつけます。

顧客リストアプリ一覧画面

顧客管理

顧客一覧

1 - 30 (30件中)

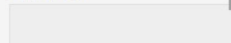
	会社名	部署名	先方担当者名	メールアドレス	TEL	住所	
2	金都運総研	情報システム部	富士野 三郎	fujino3@kintone.com	06-1234-XXXX	大阪府...	 
	二宮商事	営業本部第一...	桜井 良平	sakurai@xxx.co.jp	03-5805-XXXX	東京都...	 
	東山産業	第二営業部	板倉 晋太郎	itakura@xxx.co.jp	03-9876-XXXX	東京都...	 
	森川不動産	総務部	中井 理名	nakai@xxx.co.jp	03-9876-XXXX	東京都...	 
	医療法人 坊...	情報システム部	加納 若葉	wakaba_kano@bozuman.co.jp	080-8642-XXXX	東京都...	 
	二宮商事	営業本部第一...	桜井 良平	sa...			
	岡崎商會	情報システム部	石田 十郎	ita...			

一覧画面では確認したい顧客を絞り込んで表示可能。

顧客リストアプリ詳細画面

会社名: ボウズ商事

顧客ランク: A

会社画像: 

部署名: 情報システム部

担当者名: 山田 太郎

郵便番号: 000-1111

住所: 東京都港区芝0-0-0

電話番号: 00-0000-0000

FAX番号: 00-0000-0000

メールアドレス: taro-yamada@gmail.com

備考:

問い合わせ履歴

会社名	ご担当者名	受付日時	種別
ボウズ商事	山田 太郎	2015-11-20 0:00 AM	その他
ボウズ商事	山田 太郎	2015-11-24 0:00 AM	受発注
ボウズ商事	山田 太郎	2015-11-13 2:00 PM	製品に

顧客の基本情報と問い合わせ履歴をまとめて確認できます。



お問い合わせ・クレーム管理 利用イメージ

- 関係者にクレーム内容を共有したり、対応状況・発生件数を見える化したりすることで、**迅速に対応や状況把握を行うことができます。**
- 通知先を設定しておくことで、迅速に関係者へ周知でき、社内調整コストを削減できます。**部署をまたいだ依頼もスムーズです。**
- 蓄積された対応案件から、過去にクロージングした対応内容を参考にすることができるので、ノウハウが自然と溜まっていき、顧客対応に活かされます。

クレーム管理画面イメージ

■お客様対応状況記入欄■

対応日時	対応担当者	お客様からのご意見	対応内容
2015-11-26 2:56 PM	松田 環奈	先月発注した製品が納品予定と開いていた日付から2日たっても納品されない。発注されていると思うが、どうなっているか至急確認してほしい。	発注メールは確認できたが、その後の処理内容が追えなかったため、一度折り返しにして終結。処理自体はおらず、納品手続きを至急行った。明日納品で処理。
2015-11-26 5:06 PM	松田 環奈	今後このようなことがないようにしてください。	手続きできていなかったことを伝え、明日着で問題ないかどうか、確認。納得いただいたため終結。

※次回対応の内容は「+」をクリックしてテーブルを追加して記載してください。

■上司からの対応方針および回答担当部署からのコメント■

上長
林 祐介

上長コメント (対応方針など)
担当営業の高橋さんから、改めてお詫びに伺ってください。また、物流部と再発防止対策を検討してください。

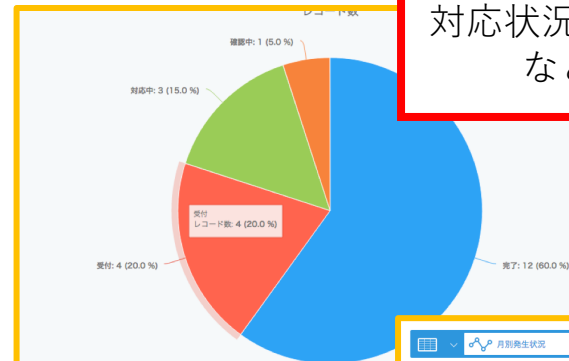
回答担当部署
部署サンプル1

回答担当者
佐々木 祐太

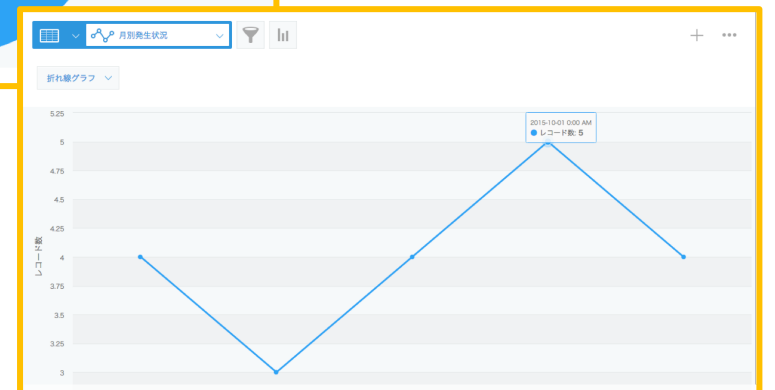
回答内容 (技術的な詳細理由など)
高橋さんよりメールで時間指定を指示いただいております。営業部から受けた納品依頼を今までメーリングリストで管理していたことが根本的な原因かと思われます。

■通知先の設定■

クレームをリアルタイムに共有し
他部署に相談・作業依頼しながら対応！



対応状況、分類比、発生件数推移
など直感的にわかる！





サポートFAQ 利用イメージ

- カスタマーサポートによく寄せられる質問をまとめたアプリです。過去の質問と模範回答を共有することで、お問い合わせに迅速に対応することができます。
- キーワード検索やカテゴリ絞り込みも可能なので、**必要な情報にすぐたどり着けます。**
- ファイルの添付も可能なので、参考資料も共有できます。

サポートFAQ画面イメージ

レコード番号	作成日時	作成者
1	2015-11-20 3:13 PM	武田 一義
	更新日時	更新者
	2015-11-20 3:13 PM	武田 一義

公開
公開

質問
セキュリティチェックシートはありますか？

回答
cybozu.com サービスについて、セキュリティ対策を記載したセキュリティチェックシートをご用意しております。

関連する質問・リンク

添付ファイル
cybozucom_securitysheet.pdf (251 KB)

有効化
☒ カテゴリーを有効にする

カテゴリーの階層

▼	kintone	+	×	
▼	不具合	+	×	L+
▼	現在の機能	+	×	L+
▼	要望・今後の実装時期	+	×	L+
▼	サイボウズ Office	+	×	
▼	不具			

カテゴリー名から絞り込み
フリーワード検索など
色々な軸で情報を探せます。



お客様の声

お客様の声・アイディアボックス 利用イメージ

- 頂いた声を放置せず、改善に生かす仕組みを作ることができます。対応方法に困ったときは、コメント欄で相談することもできます。
- 頂いたお声についてデータベース管理して、レコードごとに議論することができるので、**よりよいサービスへのアイディア**につなげることもできます。

お客様の声一覧

お客様の声管理

お客様の声管理

商業施設で投函されるお客様からも声を登録するデータベースです。

- テナントも巻き込んで共有し、接客改善に生かすことができます。
- テナントのマスタアプリを作り、[ルックアップ](#)や[関連レコード一覧](#)の機能を使って連携することで、テナントに紐づけてお客様の声を管理できます。
- アライアンス製品を利用すると、ウェブフォームからダイレクトに登録することもできます。

一覧

カテゴリ	ご意見内容	対応日	担当者
お叱り	サシ盛に産地が表示されていない	2016-03-17	佐藤 昇
ご要望	周辺唯一のCD取扱いショップなので、もう少しクラシックのCDがあるとより良いです。よろしくお願いします。	2016-03-17	深澤 秋一

1 - 100 (311件中)

2016-11-06 お客様の声収集BOXから お褒め いつも楽しく買い物させていただいています。 今後も珍しい商品

2016-11-05 WEBサイトから ご要望 もう少しメンズファッションのお店を増やしていただけないでし

2016-11-04 お客様の声収集BOXから お叱り 店員さんの対応が非常に良かったです。こんなお店が増えるとよ

2016-11-03 お客様の声収集BOXから お叱り サシ盛に産地が表示されていない

お客様の声を蓄積して
カテゴリごとに絞り混んで
表示することができます。



お客様の声管理

お客様の声管理 > 一覧 > 309

キャンセル 保存

お客様の声登録フォーム

基本情報

受付年月日: 2016-11-06

収集媒体: お客様の声収集BOXから

カテゴリ: お褒め

声の対象: お褒め (選択済み)

テナント名: Cミュージックストア

内容

ご意見内容: いつも楽しく買い物させていただいています。 今後も珍しい商品の品ぞろえを期待します。

サポート活動の生産性を高める
便利な機能



便利なグラフ・レポート機能

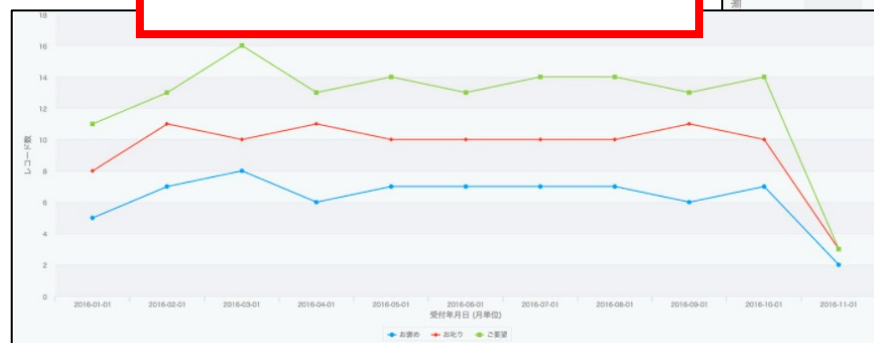
～日々のサポート活動を様々な確度で可視化～

- kintoneではマウス操作だけ直感的なレポートを作成することができ、リアルタイムの情報をカスタマーサポートメンバー、マネージャー、営業メンバーなど様々な関係者と共有可能。
- 例えば、担当別の問い合わせ数や進捗具合などを集計してグラフに表現することも可能です。誰もが絞り込み、検索機能を活用でき、またグラフからドリルダウンで必要なデータにアクセスすることもできます。

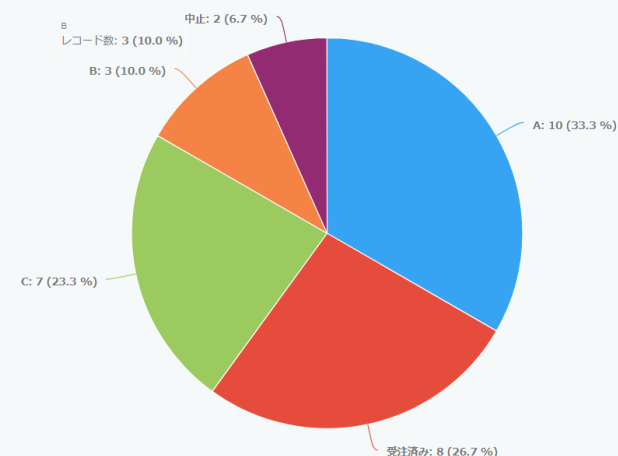
担当者×対応数×ステータスの
棒グラフ



対応数の推移の折れ線グラフ



対応カテゴリでの
円グラフ



リマインダー機能

～顧客対応やタスクの抜け漏れを防止～

- ・ 問い合わせが多くて、対応期限が過ぎてしまうことや、対応を依頼しっぱなしで忘れてしまうことも…
kintoneでは「次回アクション日の3日前」、「対応レコード登録の2日後」など日付データをキーにして、自動でリマインド通知が飛ぶように設定可能です。
- ・ 通知方法はメール通知やスマートフォン通知も可能ですので、kintone から目を離していても気づけます。

「登録された日付」の「3日前」に「担当者」と「部長」に通知を送る、といった細かい条件を設定できます

見込み時期 ▾ 3 日 前 ▾ 0:00 PM ▾

当日に通知する場合は、日付に「0」を指定します。

通知の条件

すべてのレコード ▾ +

通知内容 ?

時期が近づいてきています。

通知先

ユーザー、組織、グループ、またはフィールドで、通知先を指定します。

ユーザーを追加 🔍 👤 または

👤 担当者 ×

👤 部長 ×

リマインダー設定画面

プロセス・ステータスの管理機能

～問い合わせや対応依頼のステータスを管理～

- ・タスクや対応状況のステータスはプロセス管理機能を使ってスムーズに管理できます。
- ・ボタン一つでステータスを変更可能で、各種進捗状況が一覧で見れるようになります。
- ・ステータスの変更と同時に依頼先のユーザー通知されるので、コミュニケーションがスムーズに。

ステータスの履歴を確認し、
アクションの発生日を振り返れます

ステータス: 会計登録済み [ステータスの履歴](#)

企業コード 4-5991 顧客 木

住所 宮城県仙台市木町～～

先方担当者 野田様

日時	作業した人	ステータス
2017-08-31 15:19	青木タロウ	会計登録済み
2017-08-31 15:19	青木タロウ	受注済み

案件情報

案件 ID	担当者	見込み時期	現在の確度	引き合い
39	古山けいすけ	2017-08-26	B	紹介

宛先を決めて、作業対応者を
設定できます

受注 現在の作業者を変更 見積登録

次のステータス
受注済み

作業者を選ぶ
☒ 古山けいすけ

キャンセル 実行

矢野様

顧客情報

案件情報

案件 ID	担当者	見込み時期	現在の確度	引き合い
39	古山けいすけ	2017-08-26	B	紹介

商品コード 商材 価格

商談履歴

コミュニケーション機能

~SNS ライクのコミュニケーションを業務にアドオン~

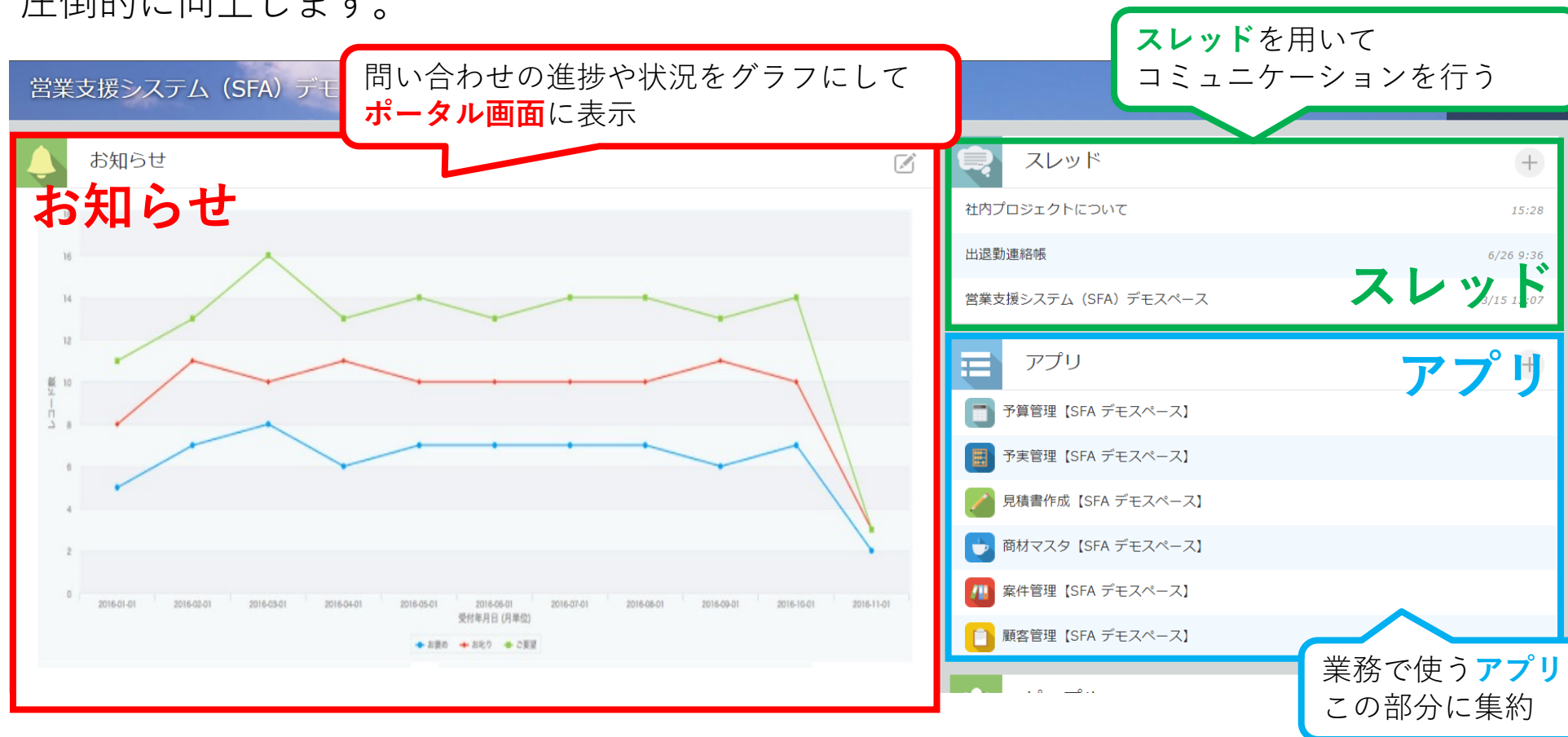
- ・データに紐づくコメント機能に加えざっくりばらんにディスカッションをするためのスレッド機能を活用できます。
- ・チームごと、テーマ別に自由にスレッドを立てられ、画像や資料の添付、いいね機能も利用できるので、アイデアのスピーディな共有やブレストにも活用できます。
勿論スマホからも投稿できるので利用する場所も選びません。



ワークスペース機能

～チームで情報共有する場がほしい～

- ・スペース機能を活用すれば作成したグラフを一目で確認できるように配置したり、各機能への導線をまとめることもできるので必要な情報にすぐにたどり着けるようになります。
- ・お題ごとにコミュニケーションできるスレッド機能を利用でき、チームでの業務生産性を圧倒的に向上します。



顧客とのメールのやりとりも一元管理 ～サイボウズ メールワイズとの連携～

- サイボウズのメーカー製品メールワイズはkintoneと連携することができます。
- 連携設定をするとメールアドレスをキーにして、送受信したメールをkintoneのアプリに表示することもできます。

サイボウズの「kintone」は自社の業務に合わせた業務システムを簡単に作成できます。たとえば、kintoneで作成した顧客管理アプリとメールワイズを連携することで、顧客管理アプリから直接メールを送信可能です。メールワイズの履歴一覧を顧客管理アプリに表示させることもできます。※クラウド版のみ



*スタンダードコース以上の契約が必要です。

連携
サービス
利用

ウェブフォームからの問い合わせも一元管理 ～ウェブフォーム連携サービスの活用～

- kintoneに直接データをポストできるウェブフォームを作れる連携サービスを利用することでウェブからの問い合わせもkintoneで一元管理できます。
- 問い合わせフォームから受付て、カスタマーサポートで一次対応してから、営業や担当部門に履歴共有して対応エスカレーションするような流れも、効率化できます。

お問い合わせ **連携サービス画面イメージ**

会社名 必須	
部署名	
お名前 必須	
メールアドレス 必須	
メールアドレス(確認)	
電話番号 必須	
お問い合わせ内容 必須	
詳しい内容 必須	



問い合わせ管理

件数: お問い合わせ管理 | 一覧: お問い合わせ一覧 | レコード: 瀧田様

お客様からのお問い合わせ内容・対応履歴を記録するアプリです。
対応状況の管理・見える化ができるので、対応漏れを防止します。また、ノウハウの共有

[ナレッジ化](#)

顧客コード

会社名	ご担当者名	営業担当者
カマタ株式会社	瀧田様	山田 いこい

問い合わせ担当者	受付日時	対応状況
山國 京子	2017-09-11 9:12 AM	営業にエスカ

種別
受発注について

*スタンダードコース以上の契約が必要です。

連携
サービス
利用

kintoneでカスタマーサポートをもっと生産的に

- kintoneはカスタマーサポート部門の**様々な課題**を解決します。
- 顧客情報や問い合わせ対応のデータベース管理や対応プロセス管理、リマインダー機能等によって、サポート活動はもっと**生産的**になります。その結果顧客対応品質は向上し、**顧客満足度の向上**に寄与します。
- レポート機能によってチームメンバー、ステークホルダーとの**リアルタイムな情報共有**を可能にします。
- どこからでもワークスペースに参加して**コミュニケーション**できるので、サポートチームは活気に溢れます。
- それ以外にも豊富なアプリサンプルのアイデアを使って、**更なる業務改善にチャレンジすること**が可能です。



今までにないクラウドサービスkintoneで 自分にぴったりのサポート部門支援システムを 作ってみましょう！



kintoneでお問い合わせ業務を
カイゼンしたユーザー事例

<https://kintone-sol.cybozu.co.jp/cases/>

事例から学ぶ

事例を検索する

業種
全てを表示

利用用途
問い合わせ管理

導入部門
全てを表示

導入規模
全てを表示

中野製菓

業種：製造業
導入規模：50～300名
利用用途：助急管理、問い合わせ管理、申請業務

YOKOGAWA

横河レンタ・リース

業種：情報通信業
導入規模：50～300名
利用用途：問い合わせ管理、契約管理、見積管理、進捗管理

プライムアシスタンス

業種：金融業・保険業
導入規模：300～1000名
利用用途：CRM、FAQ、コミュニケーション、データ集計、問い合わせ管理

TransAct Inc.

トランザクト

業種：情報通信業
導入規模：50名以下
利用用途：FAQ、問い合わせ管理、進捗管理

リノべる。

リノべる

業種：不動産業・物品賃貸業
導入規模：
利用用途：CRM、データ集計、問い合わせ管理、営業支援、売上管理、契約管理、帳票作成、案件管理、請求管理、進捗管理、顧客管理

in Kamiyama

グリーンバレー

業種：その他
導入規模：50名以下
利用用途：企業間のやりとり、名簿管理、問い合わせ管理

STAR FESTIVAL

スターフェスティバル

業種：宿泊業・飲食サービス業
導入規模：50～300名
利用用途：CRM、SCM、コミュニケーション、受発注管理、問い合わせ管理、営業支援、日報・報告書、販売・購買管理、顧客管理

KOJIMORI

株式会社広浦

業種：情報通信業
導入規模：50名以下
利用用途：CRM、データ集計、問い合わせ管理、売上管理、販売・購買管理、顧客管理

日本空港ビルデング

業種：運輸業・郵便業
導入規模：50名以下
利用用途：問い合わせ管理、案件管理

KEIO

京王電鉄バス

業種：運輸業・郵便業
導入規模：50～300名
利用用途：名簿管理、問い合わせ管理、帳票作成

株式会社 日阪製作所

日阪製作所

業種：製造業
導入規模：50～300名
利用用途：CRM、問い合わせ管理、営業支援、契約管理、見積管理、顧客管理

株式会社 フラットエージェンシー

フラットエージェンシー

業種：不動産業・物品賃貸業
導入規模：50名以下
利用用途：問い合わせ管理、日報・報告書、顧客管理

30日間無料でお試しできます



kintone で検索
<https://kintone.cybozu.co.jp/trial/>

- ・ お試し中でも、メール・電話でのサポートを受けていただけます。
- ・ 30日経過後、自動的に課金されることはありません。安心してお試しください。

無料セミナー毎日開催中！



ヘルプ | コミュニティ | 関係者向け | Global | ログイン

ブランドストーリー * セキュリティ * 導入相談 * **セミナー** * 資料・動画 * よくある質問・お問い合わせ * 認定資格

部署別 ▼ 用途別 ▼ 事例 ▼ はじめての方へ ▼ 機能 ▼ 料金 ▼ 活用応援サポート ▼ 試してみる ▼

ホーム セミナー

セミナー

今すぐ！動画でキントーンを学ぶ

セミナー 動画で学ぶ

内容 ☒ はじめての方向け ☐ 基本の知識や操作方法 ☐ 活用や連携 ☐ カスタマイズや開発

開催エリア ☐ オンライン受講 ☐ 東京 ☐ 大阪 ☐ 北海道・東北 ☐ 関東(東京除く) ☐ 甲信越・北陸 ☐ 東海 ☐ 近畿(大阪除く) ☐ 中国・四国 ☐ 九州

開催年月 ☐ いつでも視聴可 ☐ 6月 ☐ 7月 ☐ 8月 ☐ それ以降

講義形式 ☐ 講義のみ ☐ ハンズオンあり ☐ ワークショップあり

キーワード検索

検索結果 10 件

06.20 (火)

オンライン【サイボウズ主催】はじめての方向けkintone紹介セミナー

主催：サイボウズ株式会社

「kintoneって何ができるの？」「使い方を見てみたい」「kintoneを使った事例が知りたい」そんなkintoneを使ったことがない方向けの紹介セミナーです。デモンストレーションや事例紹介を交え、Kintoneの魅力をご紹介します。

☒ はじめての方向け ☐ 講義のみ ☐ 無料

オンライン受講

詳しくはこちら

- はじめての方向け セミナーや、アプリ作成 体験など、各種セミナーを 随時開催中です。

キントーン セミナー 

<https://kintone.cybozu.co.jp/seminar/>

お気軽にご相談ください



- kintoneの専門スタッフが個別でお話を伺い、活用方法をご提案します。ほか、機能や不明点があればお気軽にお問合せください。

キントーン 相談窓口 

<https://kintone.cybozu.co.jp/consult/>

電話
相談

メール
相談

オンライン
会議相談