

## SampleDesk 利用開始ガイド

(顧客向け案内／社内参照用・架空)

### 【文書情報】

文書名：SampleDesk\_利用開始ガイド

版数：v1.0

作成日：2026-01-08

対象：新規利用者／導入担当者／社内サポート担当

---

## 1. 本ガイドについて

---

本ガイドは、SampleDesk を初めて利用する方向けに、アカウント登録から基本的な運用開始までの流れをまとめたものです。

初期設定を完了することで、問い合わせ対応業務をすぐに開始できます。

---

## 2. 利用開始までの全体の流れ

---

SampleDesk の利用開始は、以下のステップで進みます。

1. アカウント登録
2. 初期設定
3. 問い合わせの取り込み
4. 社内 FAQ・対応ルールの登録
5. 運用開始

---

## 3. アカウント登録

---

1. SampleDesk の公式サイト（架空）にアクセスします。
2. 「無料トライアルを開始」または「新規登録」を選択します。
3. 必要情報（会社名、メールアドレス、パスワード）を入力します。

4. 登録完了後、確認メールの案内に従いログインします。

※初回登録時は 30 日間の無料トライアルが適用されます。

---

#### 4. 初期設定

---

ログイン後、管理画面から初期設定を行います。

##### 【基本設定】

- ・会社情報の登録
- ・タイムゾーン・通知設定の確認

##### 【ユーザー登録】

- ・利用するメンバーを招待
- ・役割（管理者／担当者／閲覧者）を設定

##### 【問い合わせ受付設定】

- ・Web フォームの設置
- ・問い合わせ用メールアドレスの設定

---

#### 5. 問い合わせの取り込み

---

設定が完了すると、以下の方法で問い合わせを受信できます。

- ・Web フォームからの問い合わせ
- ・専用メールアドレスへの問い合わせ

受信した問い合わせは、  
管理画面のダッシュボードに自動で表示されます。

---

#### 6. 社内 FAQ・対応ルールの登録

---

運用開始前に、社内 FAQ や対応ルールを

登録することを推奨します。

- ・よくある質問と回答の登録
- ・対応テンプレートの作成
- ・問い合わせ対応方針に基づくルール整理

これにより、対応品質のばらつきを防ぎ、  
新人スタッフでも対応しやすくなります。

---

## 7. 運用開始後の基本操作

---

### 【問い合わせ対応】

- ・担当者を割り当て
- ・対応内容を入力
- ・ステータスを「完了」に変更

### 【履歴の確認】

- ・過去の問い合わせを検索
- ・対応履歴を参照・共有

---

## 8. 困ったときの対応

---

操作方法や設定で不明点がある場合は、  
以下の方法でサポートを利用できます。

- ・管理画面内の問い合わせフォーム
- ・メールでの問い合わせ

---

## 9. サポート窓口（架空）

---

サポート窓口：support@sampledesk.example

受付時間：平日 9:00～18:00

電話番号：000-0000-0000

公式サイト : <https://www.sampledesk.example>