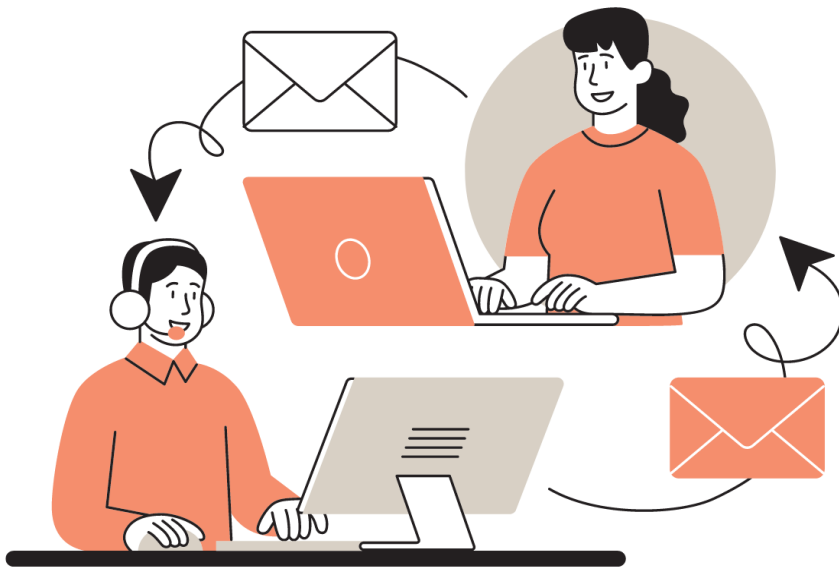


CRM メールマネージャー ユーザーガイド



インターマン株式会社
事業支援室 編

CRM メールマネージャー ユーザー ガイド

2024-04-01 版 インターマン株式会社 発行

はじめに

本書について

本書は、メール共有システム「CRM メールマネージャー」の一般ユーザー向けドキュメントです。本書には、次の内容が含まれています。

- 各画面の説明
- よくあるご質問

CRM メールマネージャーの概要

CRM メールマネージャーは、チームでメールを共有することを目的に開発された FileMaker カスタムアプリです。メールの送受信、添付ファイルの管理、メールの検索など、メーラーとして基本的な機能を提供します。また、次のような特徴があります。

- 担当者の入力とステータス管理により、誰がどのメールを対応中かわかりやすい
- Gmail API を利用し、FileMaker の標準機能のみでメール受信を実現
- メールに返信する際に、スレッドを破壊しない（FileMaker 標準のメール送信機能では不可能）
- ChatGPT の OpenAI API を利用し、送信メールの添削機能を提供（オプション）

本書の対象読者

本書は、次の方を対象としています。

- メールによる業務連絡をチームで対応する必要がある方
- FileMaker の基本的な操作ができる方

免責事項

本書に記載された内容は、情報の提供のみを目的としています。したがって、本書を用いた開発、製作、運用は、必ずご自身の責任と判断によって行ってください。これらの情報による開発、製作、運用の結果について、著者はいかなる責任も負いません。

商標

本書に登場するシステム名や製品名は、関係各社の商標または登録商標です。また本書では™や©、®といったマークは省略しています。

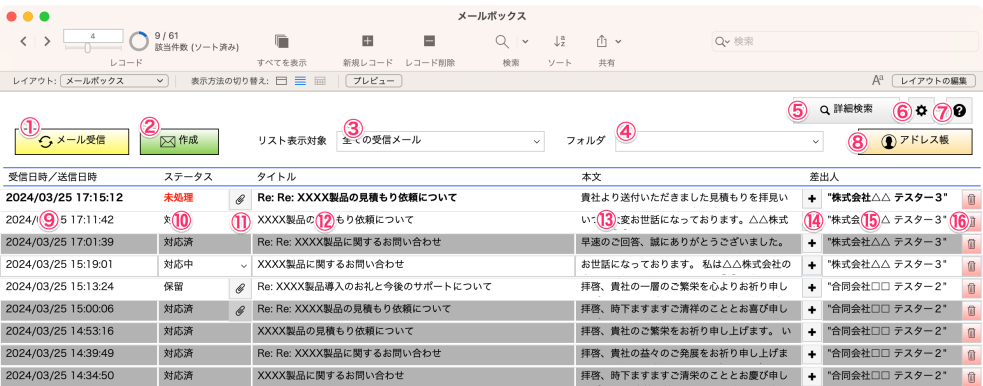
目次

はじめに	2
本書について	2
CRM メールマネージャーの概要	2
本書の対象読者	2
免責事項	3
商標	3
第 1 章 各画面の説明	5
1.1 メールボックス画面	5
1.2 詳細表示画面	10
1.3 メール作成画面	14
1.4 添付ファイル確認画面	19
1.5 アドレス帳リスト画面	21
1.6 アドレス編集画面	22
1.7 ユーザー設定画面	23
第 2 章 よくあるご質問	25
2.1 BCC を使いたいのですが、どうすればいいですか？	25
2.2 複数の添付ファイルを添付しようとしてドラッグ&ドロップしましたが、1 つしか添付できませんでした。	25
2.3 AI 添削機能を使いたいのですが、ボタンが表示されません。	25
2.4 メールの自動振り分け機能（メールフィルター）はありますか？	26

第1章

各画面の説明

1.1 メールボックス画面



▲図 1.1 メールボックス画面

メールボックス画面は、受信したメールの一覧を表示する画面です。次の画面項目があります。

- ①メール受信ボタン。クリックするとメールを受信します。
- ②作成ボタン。クリックすると新規メール作成画面を別ウィンドウで表示します。
- ③リスト表示対象。ポップアップメニューで表示対象を選択します。「全ての受信メール」、「送信済み」、「下書き」、「ゴミ箱」のいずれかを選択できます。
- ④フォルダ。ポップアップメニューでフォルダを選択し、フォルダに分類されたメールを表示します。フォルダは、設定画面で編集可能です。

- ⑤詳細検索ボタン。クリックすると検索用メニューが開きます。
- ⑥設定ボタン。クリックするとユーザー設定画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑦ヘルプボタン。クリックするとヘルプメニューが開きます。
- ⑧アドレス帳ボタン。クリックするとアドレス帳リスト画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑨受信日時／送信日時。クリックするとメール詳細画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑩ステータス。メールの対応状態を表示します。クリックするとポップアップメニューが開き、ステータスを変更できます。「未処理」、「保留」、「対応中」、「対応済」のいずれかを選択できます。
- ⑪添付ファイルボタン。添付ファイルがある場合のみ表示されます。クリックすると添付ファイル確認画面が開きます。
- ⑫タイトル。クリックするとメール詳細画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑬本文。クリックするとメール詳細画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑭アドレス帳登録ボタン。クリックするとアドレス帳登録用メニューが開きます。
- ⑮差出人。
- ⑯ゴミ箱ボタン。クリックするとメールをゴミ箱に移動します。

検索用

① 検索モードに切り替え

受信日時/送信日時 2024/03/25 17:15:12

状態 未処理

タイトル Re: Re: XXXX製品の見積もり依頼について

本文 貴社より送付いただきました見積もりを拝

スニペット 貴社より送付いただきました見積もりを拝

差出人 "株式会社△△ テスター 3" <[redacted]>

To "〇〇株式会社 テスター 1" <[redacted]>

Cc

担当者名

ゴミ箱 ☐ 開封済 ☐

② 絞り込み

③ 検索実行

▲図 1.2 検索用メニュー

検索用メニューは、メールボックスの検索条件を設定するメニューです。次の画面項目があります。

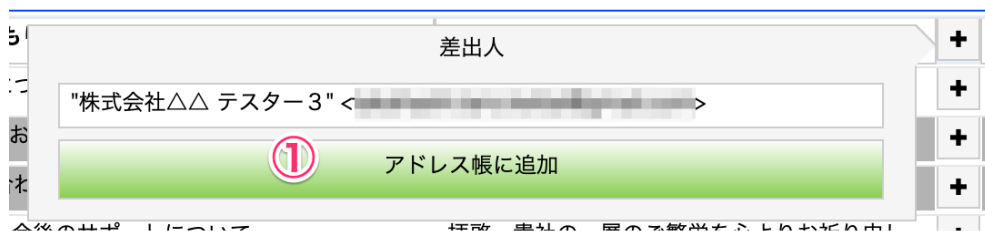
- ①検索モードに切り替えボタン。クリックすると検索モードに切り替わります。
- ②絞り込みボタン。クリックすると対象レコードの絞り込みを行います。
- ③検索実行ボタン。クリックすると検索を行います。



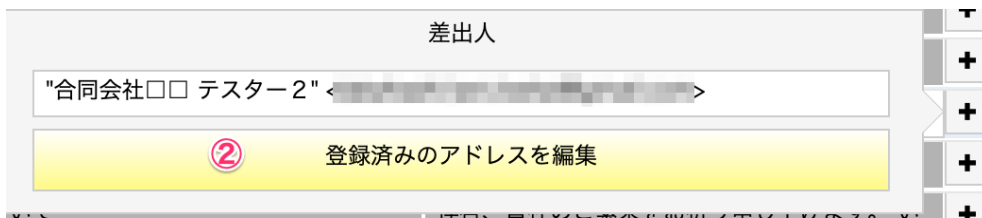
▲図 1.3 ヘルプメニュー

ヘルプメニューの画面項目は、次のとおりです。

- ①ユーザーガイドボタン。クリックするとユーザーガイド（本書）を表示します。
- ②システム管理者向けガイドボタン。クリックするとシステム管理者向けガイドを表示します。
- ③ライセンス情報ボタン。クリックするとライセンス情報を表示します。



▲図 1.4 アドレス帳登録用メニュー（新規登録の場合）

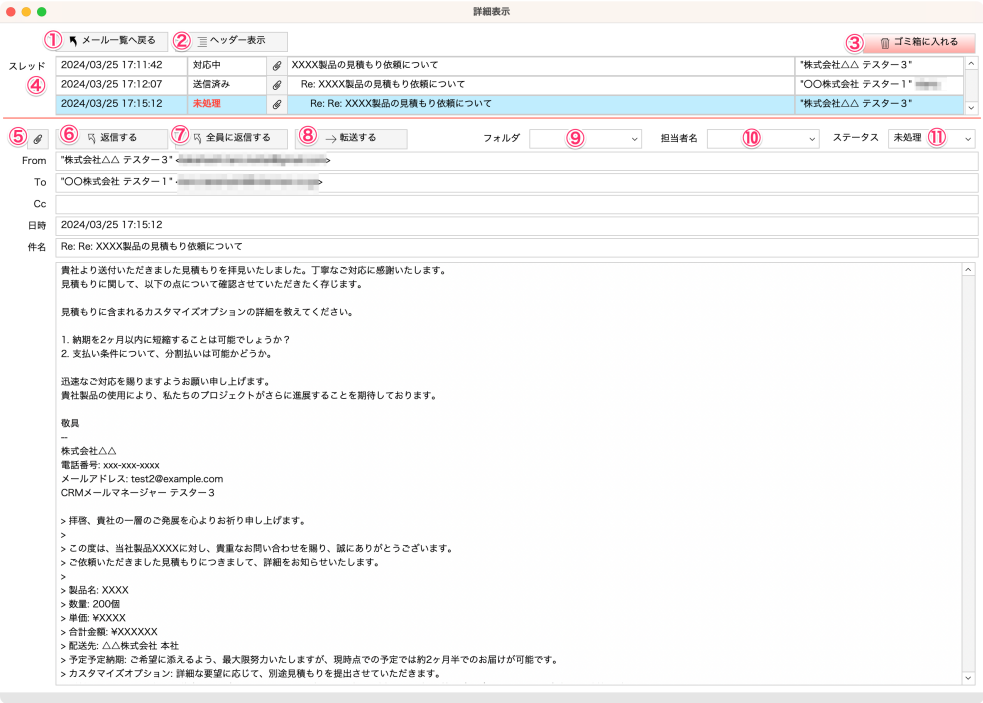


▲図 1.5 アドレス帳登録用メニュー（登録済みの場合）

アドレス帳登録用メニューの画面項目は、次のとおりです。

- ①アドレス帳に追加ボタン。クリックすると対象の宛先をアドレス帳に追加し、アドレス編集画面を開きます。
- ②登録済みのアドレスを編集ボタン。クリックすると名前を上書きするかどうか確認し、アドレス編集画面を開きます。

1.2 詳細表示画面



▲ 図 1.6 詳細表示画面（テキストメール）

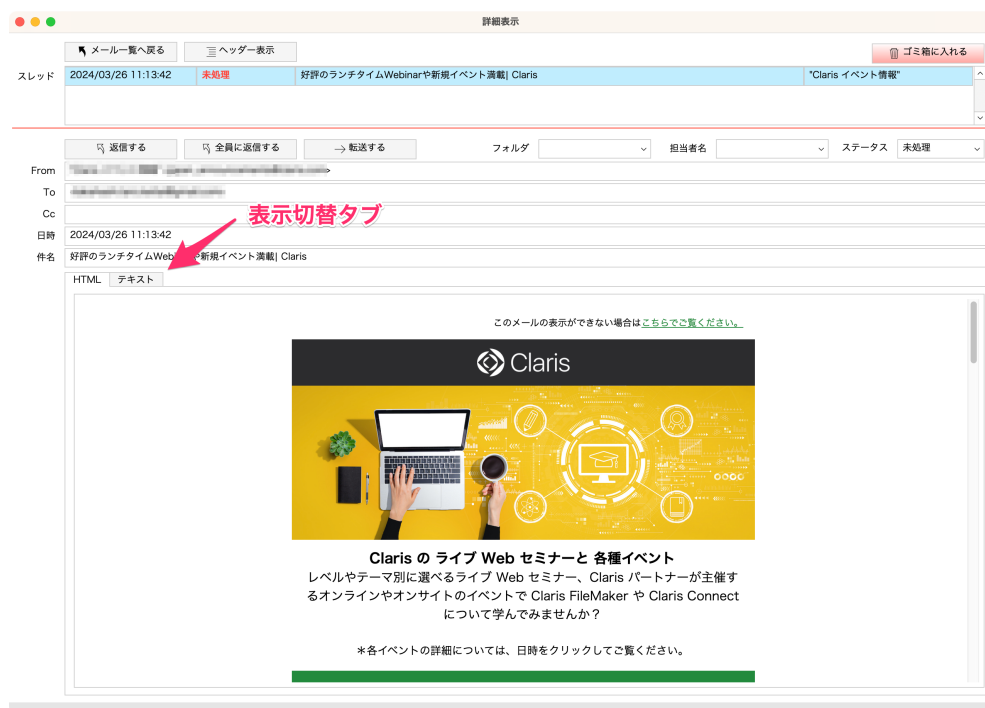
詳細表示画面は、メールの詳細情報を表示する画面です。次の画面項目があります。

- ①メール一覧へ戻るボタン。クリックするとメールボックス画面に戻ります。
- ②ヘッダー表示ボタン。クリックするとヘッダーメニューが開きます。対象レコードが送信メッセージの場合は表示されません。
- ③ゴミ箱に入れるボタン。クリックするとメールをゴミ箱に移動します。
- ④スレッド。メールのスレッドを表示します。クリックすると、対象のメッセージを表示します。
- ⑤添付ファイルボタン。添付ファイルがある場合のみ表示されます。クリックすると添付ファイル確認画面が開きます。
- ⑥返信するボタン。クリックするとメール作成画面を開き、対象のメッセージを引

用して返信メールを作成します。また、ステータスが未処理の場合、自動的にステータスを「対応中」に変更します。さらに初期設定で自動入力がある場合は、担当者名が自動で入力されます。

- ⑦全員に返信するボタン。クリックするとメール作成画面を開き、対象のメッセージを引用して全員に返信するメールを作成します。また、ステータスが未処理の場合、自動的にステータスを「対応中」に変更します。さらに初期設定で自動入力がある場合は、担当者名が自動で入力されます。
- ⑧転送するボタン。クリックするとメール作成画面を開き、対象のメッセージを用いて転送メールを作成します。
- ⑨フォルダ。クリックするとポップアップメニューが開き、メールをフォルダに移動できます。フォルダの選択肢は、設定画面で編集可能です。
- ⑩担当者名。クリックするとポップアップメニューが開き、メールの担当者を変更できます。担当者名の選択肢は、設定画面で編集可能です。
- ⑪ステータス。メールの対応状態を表示します。クリックするとポップアップメニューが開き、ステータスを変更できます。「未処理」、「保留」、「対応中」、「対応済」のいずれかを選択できます。

第 1 章 各画面の説明



▲ 図 1.7 詳細表示画面（HTML メール）

HTML メールの場合は、表示切替タブにより HTML メールとテキストメールの表示を切り替えることができます。



▲図 1.8 ヘッダーメニュー

ヘッダーメニューには、メールヘッダーの内容が表示されます。ヘッダーメニューの画面項目は、次のとおりです。

- ①メールヘッダーの名称。
- ②メールヘッダーの値。

1.3 メール作成画面



▲ 図 1.9 メール作成画面

メール作成画面は、新規メールや返信メールを作成する画面です。作成中のメッセージは、自動的に「下書き」に格納され、メールボックスから確認できます。次の画面項目があります。

- ①メール一覧へ戻るボタン。クリックするとメールボックス画面に戻ります。
- ② AI 添削ボタン。クリックすると AI 添削メニューが開きます。初期設定で、AI 添削機能を有効にした場合のみ表示されます。
- ③メールを破棄ボタン。クリックすると作成中のメールを破棄し、ゴミ箱に移動します。
- ④スレッド。メールのスレッドを表示します。クリックすると、対象のメッセージを表示します。

- ⑤送信するボタン。メールを送信します。送信したメールは自動的に「送信済み」に格納され、メールボックスから確認できます。
- ⑥ファイルを添付ボタン。クリックするとファイル添付用メニューが開きます。
- ⑦アドレス帳から追加ボタン。クリックするとアドレス帳選択用メニューが開きます。
- ⑧担当者名。クリックするとポップアップメニューが開き、メールの担当者を変更できます。担当者名の選択肢は、設定画面で編集可能です。また、自動入力がある場合、担当者名が自動で入力されます。
- ⑨ステータス。メールの作成中は「編集中」固定です。メール送信後は自動的に「送信済み」に変更されます。
- ⑩ From。設定した差出人情報が自動入力されます。
- ⑪ To。宛先を入力します。複数の宛先を入力する場合は、カンマで区切ります。
- ⑫ Cc。Ccを入力します。複数のCcを入力する場合は、カンマで区切ります。
- ⑬件名。メールの件名を入力します。
- ⑭本文。メールの本文を入力します。署名を設定している場合は、自動で入力されます。
- ⑮添付ファイルボタン。添付ファイルがある場合のみ表示されます。クリックすると添付ファイル確認画面が開きます。

第 1 章 各画面の説明



▲ 図 1.10 AI 添削メニュー

件名	Re: Re: Re: XXXX製品の見積もり依頼について
	<p>△△株式会社 ○○様</p> <p>お世話になっております。 ○○株式会社 □□です。</p> <p>いただいたご質問について、以下のとおりご回答いたします。</p> <p>カスタマイズオプションについて 詳しい資料を添付いたしましたので、ご角煮ください。</p> <p>納期の短縮について 現在の生産スケジュール上、難しい状況にありますが、部分的な納品を 2ヶ月以内に行うことは可能です。ご検討のほど、よろしくお願いいたします。</p> <p>分割払いについて 分割払いは可能です。</p> <p>以上、よろしくお願い致します。</p> <p>ー ○○株式会社 電話番号: xxx-xxx-xxxx メールアドレス: test1@example.com CRMメールマネージャー テスター1</p> <p>> 貴社より送付いただきました見積もりを拝見いたしました。丁寧なご対応に感謝いたします。 > 見積もりに関して、以下の点について確認させていただきたく存じます。 > > 見積もりに含まれるカスタマイズオプションの詳細を教えてください。 > > 1. 納期を2ヶ月以内に短縮することは可能でしょうか？</p>

▲ 図 1.11 添削対象のメールの例（わざと誤字脱字を混入）

AI 添削メニューでは、ChatGPT の API を利用した添削機能により、メールの下書きを添削できます。AI 添削メニューの画面項目は、次のとおりです。

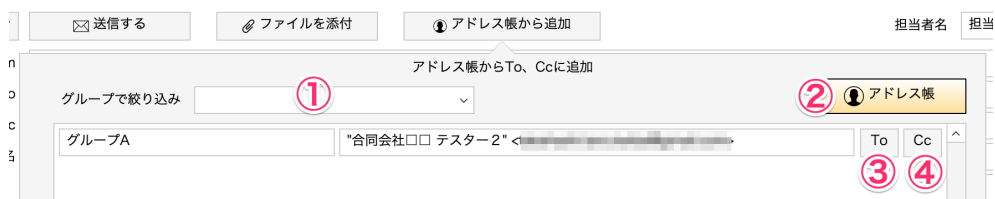
- ①添削実行ボタン。クリックすると添削を実行します。添削対象となるのは、メールの先頭から 2,500 文字までです。また、引用部分は添削対象外です。
- ②添削結果。添削結果が表示されます。AI による添削は、完璧ではありません。ご利用する場合は、参考程度にとどめてください。



▲図 1.12 ファイル添付用メニュー

ファイル添付用メニューの画面項目は、次のとおりです。

- ①ドラッグ&ドロップエリア。ここにファイルをドラッグ&ドロップしてください。添付するボタンをクリックするまでファイルは添付されないため、ご注意ください。また、複数のファイルを一度にドラッグ&ドロップすることはできません。
- ②添付するボタン。クリックするとドラッグ&ドロップしたファイルを添付します。ドラッグ&ドロップと添付するボタンのクリックを繰り返すことで、複数のファイルを添付できます。
- ③クリアボタン。ドラッグ&ドロップエリアのファイルを削除します。添付済みのファイルは削除されません。添付済みのファイルを削除したい場合は、添付ファイルボタンをクリックし、添付ファイル確認画面で削除してください。



▲図 1.13 アドレス帳選択用メニュー

アドレス帳選択用メニューでは、アドレス帳から宛先や CC に追加するメールアドレス

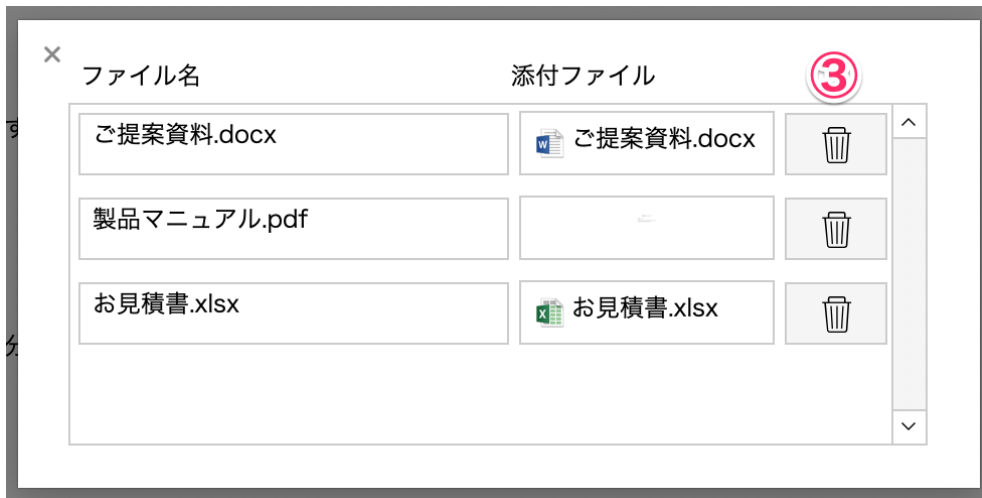
を選択できます。アドレス帳選択用メニューの画面項目は、次のとおりです。

- ①グループで絞り込み。クリックするとグループのポップアップメニューが開きます。グループを選択すると、グループに所属するアドレスが表示されます。
- ②アドレス帳ボタン。クリックするとアドレス帳リスト画面を別ウィンドウで表示します。
- ③ To ボタン。クリックすると選択したアドレスを To に追加します。
- ④ Cc ボタン。クリックすると選択したアドレスを Cc に追加します。

1.4 添付ファイル確認画面



▲図 1.14 添付ファイル確認画面（受信メールや送信済みメールの場合）



▲図 1.15 添付ファイル確認画面（作成中メールの場合）

添付ファイル確認画面は、受信したメールや作成中のメールに添付されたファイルを確認する画面です。次の画面項目があります。

- ①ダウンロードボタン。クリックするとファイルをデスクトップの「Attachment」フォルダにダウンロードします。
- ②ダウンロードして開くボタン。クリックするとファイルをデスクトップの「Attachments」フォルダにダウンロードし、さらにファイルを開きます。
- ③削除ボタン。クリックすると対象の添付ファイルを削除します。

1.5 アドレス帳リスト画面



▲図 1.16 アドレス帳リスト画面

アドレス帳リスト画面は、アドレス帳に登録されているメールアドレスの一覧を表示する画面です。次の画面項目があります。

- ①新規登録ボタン。クリックすると新規レコードを作成し、アドレス帳編集画面を別ウィンドウで表示します。
- ②グループで絞り込み。クリックするとグループのポップアップメニューが開きます。グループを選択すると、グループに所属するアドレスが表示されます。グループの選択肢は、設定画面で編集可能です。
- ③メールボックスボタン。クリックするとメールボックス画面を表示します。
- ④メール作成ボタン。クリックすると、対象のメールアドレスを宛先に設定してメール作成画面を表示します。
- ⑤グループ名。分類用のグループ名です。クリックするとアドレス編集画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑥名前。顧客の名前です。クリックするとアドレス編集画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑦メールアドレス。顧客のメールアドレスです。クリックするとアドレス編集画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑧会社名。顧客の会社名です。クリックするとアドレス編集画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑨備考。顧客の備考です。クリックするとアドレス編集画面を別ウィンドウで表示します。
- ⑩削除ボタン。クリックすると対象のアドレスを削除します。

1.6 アドレス編集画面

The screenshot shows a web application window titled "アドレス編集" (Address Edit). At the top, there are three buttons: ① アドレス帳リストへ戻る (Back to Address Book List), ② メールボックスへ戻る (Back to Mailbox), and ③ 削除する (Delete). Below these buttons are several input fields, each with a numbered callout: ④ グループ名 (Group Name) with a dropdown menu showing "グループA"; ⑤ 名前 (Name) with a text input field containing "テスター2"; ⑥ メールアドレス (Email Address) with a text input field containing "test2@example.com"; ⑦ 会社名 (Company Name) with a text input field containing "合同会社□□"; and ⑧ 備考 (Remarks) with a text input field containing "備考です。".

▲図 1.17 アドレス編集画面

アドレス編集画面の画面項目は、次のとおりです。

- ・ ①アドレス帳リストへ戻るボタン。クリックするとアドレス帳リスト画面に戻ります。
- ・ ②メールボックスへ戻るボタン。クリックするとメールボックス画面に戻ります。
- ・ ③削除するボタン。対象レコードを削除します。
- ・ ④グループ名。クリックするとポップアップメニューが開き、グループを変更できます。グループの選択肢は、設定画面で編集可能です。
- ・ ⑤名前。顧客の名前を入力します。
- ・ ⑥メールアドレス。顧客のメールアドレスを入力します。
- ・ ⑦会社名。顧客の会社名を入力します。
- ・ ⑧備考。顧客の備考を入力します。

1.7 ユーザー設定画面

The screenshot shows a web application window titled "ユーザー設定" (User Settings). At the top, there are three navigation buttons: "メールボックス" (Mailbox) with a red circle 1, "エラーログ" (Error Log) with a red circle 2, and "システム初期設定" (System Initial Settings) with a red circle 3. Below these, the form contains several input fields and a large text area. The "差出人名" (Sender Name) field has "OO株式会社 テスター1" and a red circle 4. The "差出人メールアドレス" (Sender Email Address) field has "test1@example.com" and a red circle 5. The "署名" (Signature) field contains a large text area with "ー", "OO株式会社", "電話番号: xxx-xxx-xxxx", "メールアドレス: test1@example.com", and "CRMメールマネージャー テスター1", with a red circle 6. At the bottom, there are three dropdown menus: "メール分類用フォルダ" (Mail Classification Folder) with a red circle 7, "アドレス帳分類用グループ" (Address Book Classification Group) with a red circle 8, and "担当者一覧" (Staff List) with a red circle 9. To the right of the dropdowns, there is a note: "プルダウンの「編集」をクリックして値一覧を編集してください。" (Click the "Edit" button in the dropdown to edit the value list).

▲図 1.18 ユーザー設定画面

ユーザー設定画面の画面項目は、次のとおりです。

- ①メールボックスへ戻るボタン。クリックするとメールボックス画面に戻ります。
- ②エラーログボタン。システム管理者向けの機能です。クリックするとエラーログを表示します。
- ③システム初期設定ボタン。システム管理者向けの機能です。クリックするとシステム初期設定画面を表示します。
- ④差出人名。差出人名を入力します。
- ⑤差出人名メールアドレス。差出人名のメールアドレスを入力します。

- ⑥署名。メールの署名を入力します。
- ⑦メール分類用フォルダ。プルダウンの「編集」をクリックすると編集可能です。
- ⑧アドレス帳分類用グループ。プルダウンの「編集」をクリックすると編集可能です。
- ⑨担当者一覧。プルダウンの「編集」をクリックすると編集可能です。

第2章

よくあるご質問

本章では、よくあるご質問について解説します。随時、追加していきます。

2.1 BCC を使いたいのですが、どうすればいいですか？

アプリケーションの性質上、BCC は実装しておりません。どうしても必要な場合は、システム管理者に依頼して、アプリケーションをカスタマイズしてください。

2.2 複数の添付ファイルを添付しようとしてドラッグ&ドロップしましたが、1つしか添付できませんでした。

FileMaker の仕様上、一度にドラッグ&ドロップできるファイルは1つだけです。複数のファイルを添付する場合は、お手数ですが次の手順を繰り返し実行してください。

1. ファイルをドラッグ&ドロップする
2. 添付するボタンをクリックする

2.3 AI 添削機能を使いたいのですが、ボタンが表示されません。

AI 添削機能は、初期設定で無効になっている場合があります。システム管理者に依頼して、AI 添削機能を有効にしてもらってください。

2.4 メールの自動振り分け機能（メールフィルター）はありますか？

メールフィルター機能は用意していますが、設定には FileMaker のスクリプトに関する知識が必要です。設定方法は、システムガイドに記載しています。システム管理者に依頼するか、システムガイドを参照して設定してください。

CRM メールマネージャー ユーザーガイド

2024 年 4 月 1 日 第 1 版 v1.0.0

編 集 事業支援室

発行所 インターマン株式会社

(C) 2024 TAKAHASHI Taro / Interman corp.