

1 to 1 コミュニケーションプラットホーム



Re:lation

リレーション ユーザ操作マニュアル

株式会社インゲージ

ingage
- Make IT Easy -

作成日	2014年11月29日
最終更新日	2015年12月15日

■目次

<u>リレーション ユーザ操作マニュアル</u>	1
<u>はじめに</u>	5
<u>初期設定</u>	6
<u>用語説明</u>	7
<u>RE:RELATION 用語説明</u>	8
<u>初期設定</u>	9
<u>RE:RELATION にログイン・ログアウトするには</u>	10
ログインするには.....	10
ログアウトするには.....	11
<u>メールを受信できるようにするには</u>	12
POP3 メール受信を設定するには.....	12
メールを転送設定するには.....	14
<u>メールを送信できるようにするには</u>	15
楽天あんしんメールを設定するには.....	17
携帯メールオプションを使うには（オプション機能）.....	18
<u>ユーザを追加するには</u>	19
<u>メッセージボックス（受信箱）を追加するには</u>	21
<u>基本的な使い方</u>	23
<u>受信メールを確認するには</u>	24
<u>メッセージを確認するには</u>	25
<u>新しく届いたメッセージを確認するには</u>	27
<u>メッセージボックスを切り替えるには</u>	28
<u>メッセージを検索するには</u>	29
<u>カラーフラグを設定するには</u>	31
<u>ラベルを設定するには</u>	32
<u>新しくラベルを作成するには</u>	33
<u>ラベルを編集するには</u>	33

<u>新規にメッセージを送信するには</u>	35
<u>メールに返信するには</u>	41
<u>定型文を使ってメールを作成するには</u>	43
フレーズを使うには	43
テンプレートを使うには	45
<u>下書きとして保存するには</u>	47
<u>メールにファイルを添付するには</u>	48
<u>過去のやりとり（タイムライン）を確認するには</u>	51
<u>署名を作成するには</u>	53
<u>署名をメールに付けたり・変更するには</u>	54
<u>RE:LOCATION を使いこなす</u>	55
<u>担当者設定するには</u>	56
クエリを設定するには	59
クエリを作成するには	59
<u>ダッシュボード機能を使うには（管理者用）</u>	62
<u>承認依頼のフローを使うには</u>	65
管理者に承認を依頼するには	65
承認を依頼されたメッセージに承認するには	66
一度承認した依頼を取り消すには	67
<u>ユーザのアクセス権限を設定するには</u>	68
<u>自動設定のルールを追加するには</u>	69
<u>特定のラベルの未対応のみを見るには</u>	70
<u>メッセージを時系列で見るには</u>	71
<u>ツイッターからのメンションやダイレクトメールを受信するには</u>	72
<u>ツイッターに投稿するには</u>	73
<u>ツイッター上に上がっている気になる投稿を知るには</u>	74
<u>定型文を登録するには</u>	75
<u>フレーズを作成するには</u>	75

<u>テンプレートを作成するには</u>	76
<u>「アドレス帳」に登録・編集するには</u>	79
<u>メッセージを複数選択するには</u>	81
<u>印刷をするには</u>	82
<u>メールデータを CSV で出力するには</u>	83
<u>ユーザサポートを利用するには</u>	84

はじめに

初期設定

Re:lation をお使いいただくにあたりまして、最初に下記の設定を行ってください。

1. Re:lation にて扱いたいメールアドレスを決めます

info@sample.com や support@sample.com など（”sample.com”はお客様のメールドメインに置き換えてください）現在お使いのメールアドレスの内、グループで共有したいメールアドレスを決めてください。複数のメールアドレスを利用することもできます。

2. Re:lation にログインします

「Re:lation にログイン・ログアウトするには」を参照ください。

3. メールの受信設定を行います

「メールを受信できるようにするには」を参照ください。

4. メールの送信設定を行います

「メールを送信できるようにするには」を参照ください。

5. 利用するユーザを登録します

「ユーザを追加するには」を参照ください。

6. ツイッターの設定をします

「ツイッターを利用するには」を参照ください。なお、ツイッターを利用しない場合は設定の必要はありません

用語説明

Re:lation 用語説明

Re:lation やマニュアル内に出てくる用語集です。

用語	意味
案件（ケース）	メールやツイートのひとまとまり
メッセージ	メールやツイート
メッセージボックス	メールやツイートの受信箱 その内部に「未対応」「保留」「対応不要」「対応完了」を含めたメールやツイートを格納する
アカウント	会社毎に1つだけ発行されるリレーションのアカウント（テナント）
アカウントオーナー	アカウントの所有者 アカウントに対する設定が行える
ユーザ	リレーションの利用者
管理者	メッセージボックスの管理者 メッセージボックスに対する設定が行える
マネージャ	オペレーターができることに加えて、メッセージの承認ができるユーザ
オペレータ	アシスタントができることに加えて、メッセージの送信ができるユーザ
アシスタント	メッセージを見たり、返信を書いたりできるが、送信はできないユーザ 送信できない代わりに、承認・送信を依頼することができる

初期設定

Re:lation にログイン・ログアウトするには

ログインするには

次の手順で Re:lation にアクセスします。

1. 「https://(サブドメイン名¹).relationapp.jp/」にアクセスするか、サービスサイト (http://ingage.jp/relation) から[ログイン]をクリックします。
2. ログイン名とパスワードを入力し、[ログイン]をクリックします。



¹ サブドメインは企業・団体毎に異なります。不明な場合はアカウントオーナーにご確認ください。

ログアウトするには

次の手順で Re:lation からログアウトします。

1. 右上のユーザ名の横をクリックし、[ログアウト]を選択します。



メールを受信できるようにするには

メールを受信できるようにするには、以下の設定方法があります。

・POP3 による受信

メールアカウントを指定して全てのメールを受信する場合に最適です。

・メール転送による受信

特定のメールアドレスのメールだけを受信したい場合に最適です。

設定には、マネージャ以上の権限が必要です。

POP3 メール受信を設定するには

1. 画面左下の[設定]から[受信メール設定]を選択します。



2. [POP3 設定]をクリックしてください。



3. 必要な情報を入力し[作成]をクリックしてください。



サーバアドレス	POP サーバのアドレスを入力してください。 (例 : pop.example.com)
ポート番号	接続ポート番号を入力してください (例 : 110.995(SSL)など)
認証ユーザ名	POP サーバにアクセスする ユーザ名を入力してください (例 : info@ingage.jp)
認証パスワード	上記に担当するパスワードを入力してください
認証方式	[通常のパスワード認証]か[暗号化されたパスワード認証]を選択してください
接続の保護	[なし]か[SSL/TLS]を選択してください
[送信テスト]	正しく設定されているか確認するため、テストメールを送信します。 設定が正しいと、緑のチェックマークが表示されます。 テストメールは「テスト送信」というタイトルでリレーションに届きます。

- 1 つのメッセージボックスに POP3 サーバを複数設定することも可能です。[受診サーバのメールについて] にてメール取得後にサーバ側でのメールを削除する設定を選択することもできます。

メールを転送設定するには

1. 今お使いのメールソフトでの設定になります。受信したいメールを各メッセージボックスに割り当てられたメールアドレスに転送する設定をしてください。
2. Re:lation への転送メールアドレスは、[設定]から[受信メール設定]を選択して、[転送アドレス]に表示されているメールアドレスを設定してください。



メールを送信できるようにするには

設定には、マネージャ以上の権限が必要です。

1. [設定]-送信アドレス設定の[一覧] をクリックし、「送信アドレスを追加」をクリックしてください。



2. 「送信アドレス設定」にて、[基本設定]のタブをクリックして、必要な情報を入力してください。送信アドレスが追加されます。



送信アドレス名	送信者として表示したい名称を設定してください。 (例：株式会社インゲージ)
メールアドレス	送信メールアドレスを入力してください。 (例：info@ingage.jp)

3. 次に「送信サーバ」のタブをクリックし、必要な情報を入力して[作成]をクリックしてください。



送信サーバを指定	メール送信サーバを指定したい場合は「送信サーバを指定する」を選択してください。
送信サーバアドレス	送信サーバ (SMTP サーバ) の IP アドレスを入力してください。
ポート番号	送信の際に使用するポート番号を入力してください。
接続の保護	送信サーバ接続時の方法を「なし」「STARTTLS」「SSL/TLS」から選択してください。
認証ユーザ名	送信サーバへのアクセス ID を入力してください。
認証パスワード	送信サーバへのアクセスパスワードを入力してください。
[テスト送信]	テスト送信を行います。正しく設定されている場合、この設定を行っているメッセージボックスの「未対応」にテストメールが届きます。

※ご注意:

楽天あんしんメール用サーバを設定した際は、[テスト送信] 機能はご利用できません。設定が正しくても「送信エラー」となります。

楽天あんしんメールの設定については、「楽天あんしんメールを設定するには (p.17)」をご覧ください。

- Re:lation から送信したいメールアドレスが複数ある場合は、それぞれのメールアカウント全てを設定してください。その際に、デフォルトで選択したいメールアカウントをあらかじめ設定することもできます。

使いやすさのヒント：送信サーバが分からぬ時は

「Re:lation を利用する」を選択すると、メール送信に Re:lation の送信サーバを使用します。送信サーバがわからぬ場合はこちらを選択してください。



楽天あんしんメールを設定するには

- はじめに、楽天から提供されます楽天あんしんメールアドサービスの「メールサーバ設定情報」にて、SMTP サーバ名、SMTP-Auth 用 ID、パスワードを確認してください。
- Re:lation にて、メールの送信設定画面に移動してください。詳しくは「メールを送信できるようにするには」を参照ください。
- 「送信サーバ」の設定では、次のように設定してください。
 - [送信サーバを指定]を選択してください
 - 送信サーバアドレス：確認した楽天の SMTP サーバを入力してください
 - ポート番号：「587」と入力してください
 - 接続の保護：「STARTTLS」を選んでください
 - 認証ユーザ名：確認した楽天の SMTP-Auth 用 ID を入力してください
 - 認証パスワード：確認した楽天のパスワードを入力してください

- g. [テスト送信]：楽天あんしんメルアド用サーバを設定した際は、[テスト送信]機能はご利用できません。設定が正しくても「送信エラー」となります。

携帯メールオプションを使うには（オプション機能）

携帯メールの送信設定・受信設定はインゲージにて行います。設定が完了しましたら、お客様に発行されました携帯メールアドレスがメール送信アドレスの[差出人]リストに追加されます。

携帯メールアドレスから送信する際は、メール送信時に、その携帯メールアドレスを選択してください。

メールの送信の仕方については、「新規にメッセージを送信するには」を参照してください。

携帯メールアドレスからの送信の場合、1メールのサイズは3MBまでとなります。3MBを超えたメールを送信しようとしても、エラーとなり送信されませんのでお気を付けください。（3MBの場合、文字だけなら20万文字以上送れます、画像やPDFファイルなどを添付するとサイズオーバーとなる可能性が高くなります。そのため、文字だけ・添付なしでの運用をお勧めします）

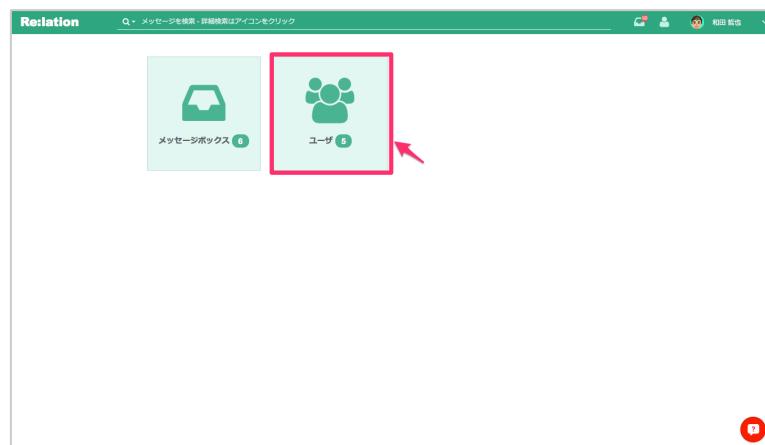
ユーザを追加するには

ユーザを追加するには、管理者以上の権限が必要です。

1. 「システム設定画面」にアクセスしてください。
 - a. [設定]をクリックしてください
 - b. 右上の[システム設定]をクリックします。もしくは、右上のユーザアイコンから[システム設定]を選択することもできます。



2. 「システム設定」画面の[ユーザ]をクリックしてください。



3. [ユーザ追加]をクリックします。ユーザ権限は、各メッセージボックス毎に設定できます。



4. 「ユーザ作成」画面にて「姓」「名」「メールアドレス」「メールアドレス（確認）」を入力し、[作成]をクリックしてください。

ユーザ作成

姓

名

メールアドレス

メールアドレス(確認)

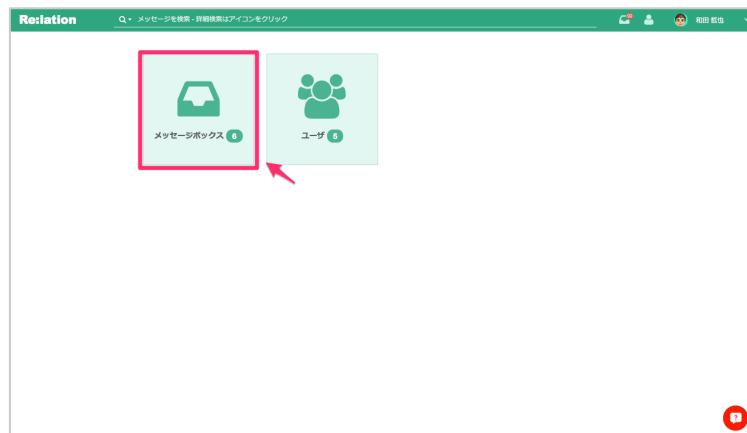
作成

5. 追加したユーザに Re:lation より「パスワード設定メール」が届きます。ユーザ側で、メールの手順に沿ってパスワードを設定すると Re:lation にログインできるようになります。
6. また、「ユーザ一覧」では、現在 Re:lation に登録されているユーザの確認や新規ユーザを登録することができます。

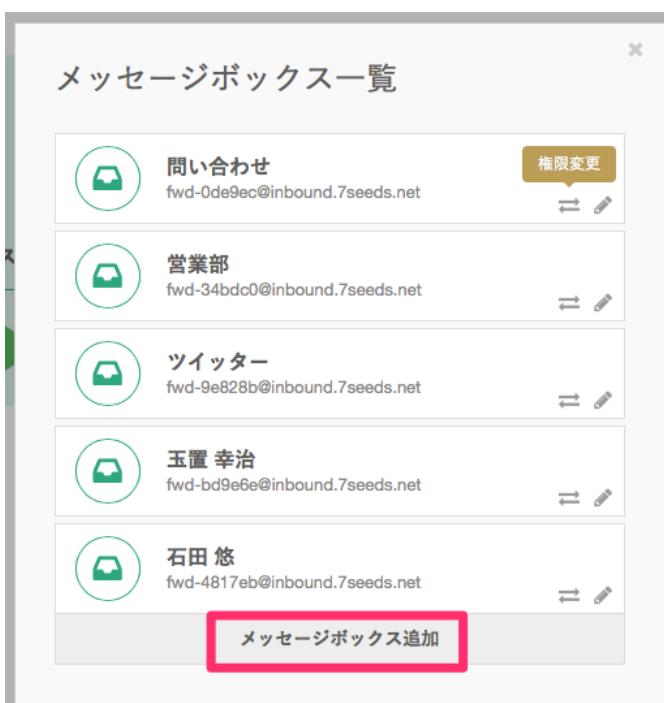
メッセージボックス（受信箱）を追加するには

Re:lation には既にメッセージボックスが 1 つ設定されています。受信メールアドレスやツイッターアカウントごとにメッセージボックスを作成する場合は下記に沿ってメッセージボックスを追加します。設定には、管理者の権限が必要です。

1. 「システム設定画面」から「メッセージボックス」の[一覧]をクリックしてください。



2. 「メッセージボックス一覧」が表示されますので、下の[メッセージボックス追加]をクリックします。



3. 「メッセージボックス作成」画面が表示されますので、「メッセージボックス名」とメッセージボックスの「管理者」を設定して[作成]をクリックしてください。



ユーザの種類と権限について

Re:lation 内の各メッセージボックスにアクセスできる機能は、ユーザ権限により下記のように異なります。

権限	管理者	マネージャ	オペレータ	アシスタント
メッセージボックスにユーザ追加	○	×	×	×
メッセージボックスにユーザ削除	○	×	×	×
メッセージボックスのユーザ権限変更	○	×	×	×
送信アカウント設定	○	○	×	×
ツイッターアカウント設定	○	○	×	×
ツイッター検索ワード設定	○	○	×	×
共用署名設定	○	○	×	×
ダッシュボード閲覧	○	○	×	×
自動ルール設定	○	○	×	×
承認権限	○	○	×	×
テンプレート作成・編集・削除	○	○	○	×
送信・ツイート権限	○	○	○	○
承認依頼	○	○	○	○
個人用署名設定	○	○	○	○
各種設定の閲覧	○	○	○	○

基本的な使い方

受信メールを確認するには

Re:lation では、4 つのメッセージフォルダがあり、それぞれ以下のようになっています。メッセージボックスの右横の数字は、各フォルダに保存されているメッセージの数です。



- ・ **未対応**：これから対応すべきメッセージが保存されます。新規に届いたメールだけでなく、返事として届いたメールや、ツイッターからの投稿も含めて、外部から届いたメッセージは全てこのフォルダに保存されます。
- ・ **保留**：保留のメールを保存します。保留にはサブカテゴリが作成できます。（最大 10 個まで）サブカテゴリの作成は「設定」画面の[保留理由]から行えます。
- ・ **対応完了**：対応が完了したメールを保存します。
- ・ **対応不要**：対応不要のメールを保存します

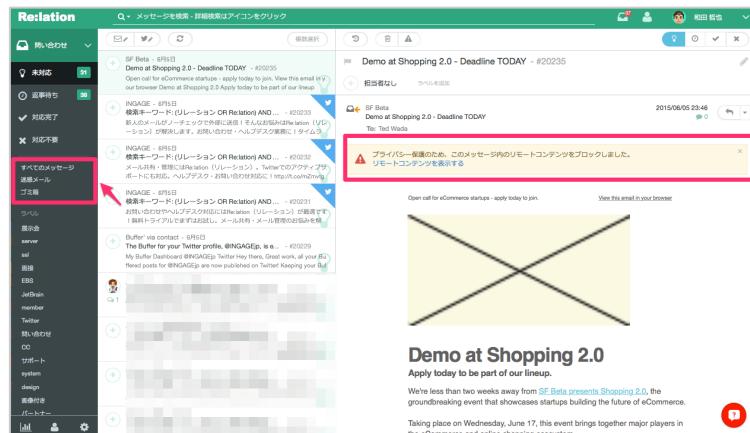
メッセージを確認するには



1. 「未対応」「保留」「対応完了」「対応不要」から見たい状態を選択（クリック）して、目的のケース一覧を表示してください。そのケース一覧から見たいメッセージをクリックすると、本文が表示されます。ケース一覧では、それぞれのケースにラベルと最新のコメントが表示されるようになっています。またメッセージには、メールもツイートも含まれます。



2. メッセージボックスに関係なく全メッセージを見たい場合は、[すべてのメッセージ]をクリックしてください。[迷惑メール][ゴミ箱]も同様です。なお、セキュリティ対策のため、[迷惑メール]に入っている画像は開かないようになっています。なお、[ゴミ箱]のメッセージは、タイムスタンプが 30 日以前となったものは自動的に削除するようになっています。削除は 1 日 1 回深夜に行われます。



3. プライバシー保護のため、HTML メールを表示する際に画像イメージを開かないようになっています。画像を表示するには、[リモートコンテンツを表示する] をクリックしてください。
4. メッセージのヘッダ部分には、現在表示しているメッセージ番号と、ケース内全メッセージ数が表示されています。また右側の矢印ボタンをクリックすると、ケース内の前後のメッセージに移動することができます。



5. メッセージ（メール、ツイート）を別スレッドに分けることができます。マージ・分離機能を使うには、分離したいメッセージにて下図のようにしてください。



新しく届いたメッセージを確認するには

- 新しいメッセージが届くと、ケース一覧エリア上の[更新]ボタンに赤い「*」マークがつきます。[更新]ボタンをクリックして届いたメッセージを確認してください。



- 未読メッセージはタイトルが太字になっていますので、クリックしてメッセージを確認してください。全て既読になると「！」マークは消えます。



メッセージボックスを切り替えるには

Re:lation には複数のメッセージボックスを登録することができます。（登録可能数はご契約のプランにより異なります。）別のメッセージボックスに切り替えるには、下記のようにします。

1. メッセージボックスの [v] をクリックしてください。



2. 登録されているメッセージボックスが表示されますので、選択してください。すべてのメッセージからメールやツイッターを絞って見ることができます。



3. メッセージボックスを追加で登録する場合は、「メッセージボックスを追加するには」をご参照ください。

メッセージを検索するには

Re:lation には、便利な検索機能が付いています。
Re:lation 内にある全メールの宛先・タイトル・本文から検索することができます。

1. 画面の上にある「メッセージを検索」に検索したいワードを入力し、[Enter]キーを押してください。

The screenshot shows the Re:lation app interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'メッセージを検索 - 詳細検索はアイコンをクリック' (Search message - Click icon for detailed search). Below the search bar is a navigation bar with icons for '問い合わせ' (Inquiry), '未対応' (Unresponded) with 37 notifications, '返事待ち' (Response pending) with 38 notifications, '対応完了' (Response completed), and '対応不要' (No response required). The '未対応' and '返事待ち' items have green notification bubbles. The main content area displays a list of messages. Each message card includes a profile picture, a subject line, a timestamp, a search keyword, and a message ID. The first message is from 'INGAGE' on 6月5日, with the subject '検索キーワード: (リレーション OR Re:lati...' and ID '#20233'. The second message is from 'INGAGE' on 6月5日, with the subject '検索キーワード: (リレーション OR Re:lati...' and ID '#20232'. The third message is from 'INGAGE' on 6月5日, with the subject '検索キーワード: (リレーション OR Re:lati...' and ID '#20231'. The bottom message is from 'Buffer' via contact on 6月5日, with the subject 'The Buffer for your Twitter profile. @_INGA...' and ID '#20229'. The interface uses a light green color scheme for notifications and highlights.

2. [検索結果]が表示されます。
 3. 「詳細検索」をしたい場合は、左側の[虫めがねアイコン]をクリックして、検索したい内容を入力して[検索]をクリックしてください。



詳細検索の項目は、以下のようになります。

- ・ メッセージボックスの選択
- ・ キーワード (From・宛先・件名・本文)
- ・ 種別 : [すべて][メール][ツイート][Twitter DM]から選択
- ・ 色分け : カラーフラグの色を選択
- ・ 担当者 : 担当者をリストから選択
- ・ 承認状態 : [承認依頼中][承認済み][差戻し]から選択
- ・ 自分への承認依頼 : [自分への依頼のみ]をチェック
- ・ ラベル : ラベルのリストから選択

カラーフラグを設定するには

- 各メッセージのタイトル横の[フラッグ]をクリックしてください。



- 案件（ケース）毎にカラーフラグを設定することができますので、重要な案件などを一目で他の案件と区別することができます。

使いやすさのヒント：新着メールのデスクトップ通知機能を使うには

新しくメッセージが届いた際に表示する「デスクトップ通知」にて、Re:lationにメッセージが届いたことをお知らせします。また、通知をクリックすると、そのメッセージをすぐに見ることができます。

「デスクトップ通知」を表示するには、お使いのブラウザの設定にてデスクトップ通知を許可してください。

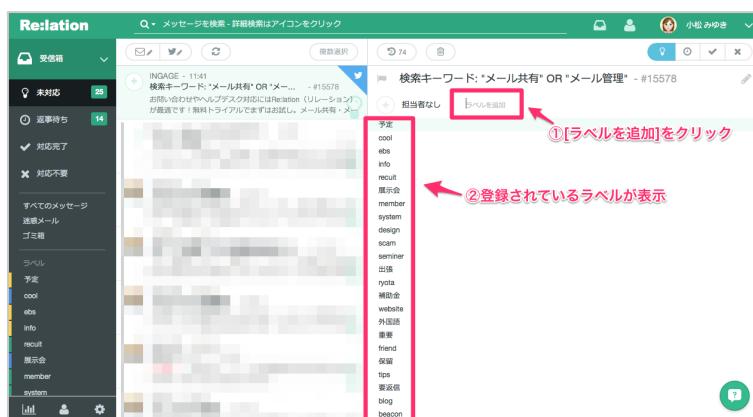
ラベルを設定するには

各ケース（メッセージスレッドのまとめ）には「ラベル」を設定して整理することができます。

ラベルは複数設定できるので、たとえば「重要」「至急」の2つのラベルを設定すると、「重要」であり「至急」でもあることが一目でわかるので大変便利な機能です。また、ラベルは階層化することができますので、関連するラベルを親ラベルでまとめたり整理することができます。

ラベルを設定するには次の通りに行います。

1. ラベルを設定したいケースを選択し、[ラベルを追加]をクリックしてください。登録されているラベルの一覧が表示されますので、設定したいラベルを選択して設定してください。ラベルは複数設定することができます。



2. またラベルは左サイドバーのラベル一覧からも設定することができます。



新しくラベルを作成するには

- 新しくラベルを作成するには、次の 2 つの方法があります。ラベルの作成にはマネージャ以上の権限が必要です。
 - [ラベルを追加]の欄に新しく追加するラベル名を入力してください。



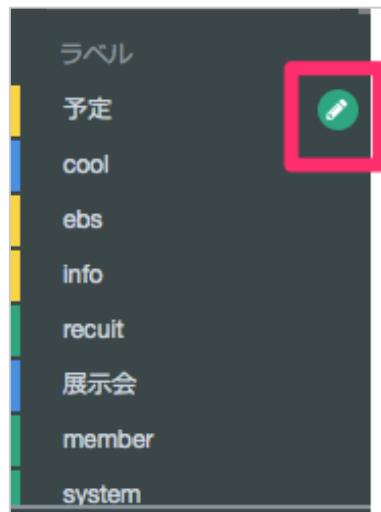
- ここで、ラベル作成だけでなく、ラベルの色や、親ラベルを設定することもできます。作成するには、左サイドバーの[ラベルを作成]をクリックしてラベル作成画面を表示してください。
「ラベル名」「ラベルの色」「親ラベル」を入力して[作成]をクリックしてください。



- 作成したラベルは、リスト一覧に追加されます。

ラベルを編集するには

- 編集したいラベルにカーソルを合わせて[ペンアイコン]をクリックしてください。

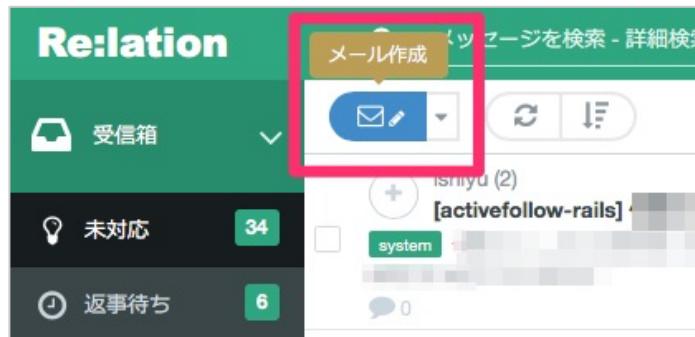


2. ラベル編集画面が表示されますので、「ラベル名」「ラベルの色」を編集して[更新]をクリックしてください。



新規にメッセージを送信するには

1. 画面左上の[メール作成]のアイコンをクリックします。



2. [ツイート作成]、[電話メモ作成]は、以下のように矢印を選択して、それぞれクリックしてください。



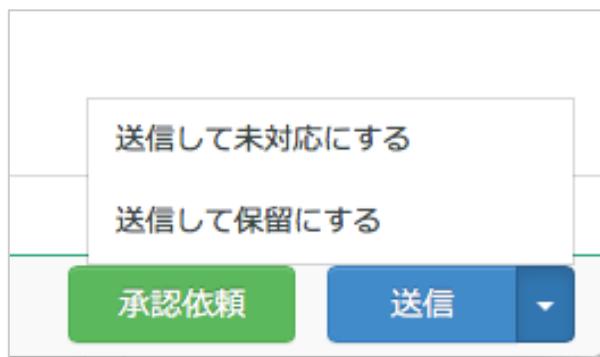
3. [メール作成]を選択すると、メール作成画面が立ち上がります。メールを作成後、[送信]をクリックするとメールが送信されます。送信せずに「下書き保存」する場合は、左下[フロッピーアイコン]をクリックしてください。



4. メール送信アドレスは[差出人]をクリックして、リストから送信アドレスを選択して変更することができます。



5. 送信されたメールは、通常[対応完了]に移動されますが、送信時に「未対応」や「保留」などのステータスを選択して送信することも可能です。



6. 送信ボタン押下後に確認ダイアログが表示されます。確認ダイアログを表示するかどうかは、設定画面内の [メッセージ環境設定] にて選択することができます。（メッセージボックス毎の設定となります）



7. メッセージが送信後、コメントエリアに送信者と送信日時が表示されます。



使いやすさのヒント : Cc と Bcc の初期値を設定するには

Re:lation では、Cc と Bcc に入るメールアドレスを自動で設定することができます。設定は【メッセージ環境設定】から行えます。



使いやすさのヒント：対応遅れのケースを強調表示するには

1. Re:lation では、未対応のまま一定時間経ったケースを強調表示することができます。時間は各メッセージボックスの「メッセージボックス環境設定」内で設定できます。



- 一定時間が経過したケースは強調して表示されます。

INGAGEjp 18:22
検索キーワード: (リレーション ... - #39033

@ky26241 そういうときはメール管理専用ツール「Re:lation (リレーション)」がよいかもです。 <https://t.co/BHd>

 0 未対応のまま一定時間
Twitterへの返信を活用! - ia contact 12/04 14:40
@ky26241 が経過したケース - #38063

今すぐウェブサイトカードを設定しましょう。Ads サイト誘導を増やしましょう 管理画面でウェブサイトカード
 1 対応します。

 イーコマース事業協会 事務局 (5) 11/30 11:39
Re: Re: イーコマース事業協会... - #36050

株式会社インゲージ和田哲也さまお世話になっております。イーコマース事業協会 事務局 浜野です。ご連絡あり
 1 対応します。

 和田 哲也 11/20 16:51
INLINE 写真 - #36518

写真です。
 1 対応します。

メールに返信するには

1. メールボックスから返信したいメールを選択し、メール本文右側にある[返信]ボタンをクリックしてください。
2. メニューから[返信][全員に返信]を選択してください。またメッセージ本文の下方に[返信]もしくは[全員に返信]ボタンがあります。



3. メール作成画面が立ち上がりますので、作成後、[送信]をクリックすると返信できます。
4. メール返信時に引用を含める・含めないを設定することができます。設定は「メッセージ環境設定」にて行います。



使いやすさのヒント：タイトルを変更するには

Re:lation では、案件ごとにタイトルを付けることができます。デフォルトでは、メールの件名がタイトルになっていますので、ペンアイコンをクリックして、簡単に案件のタイトルを変更することができます。

1. メッセージの右上にある[ペンアイコン]をクリックすると、タイトルが変更できるようになります。



2. タイトル変更後、[フロッピーアイコン]をクリックすると保存されます。



定型文を使ってメールを作成するには

よく使われる文章は、あらかじめ Re:lation 内に設定しておくと便利です。Re:lation では、次の 2 通りの方法で定型文を登録できます。

- フレーズを使う

よく使う挨拶や会社住所など、1 行から数行の文章を登録するのに適しています。

カーソルのある場所にいくつでも挿入できます。

- テンプレートを使う

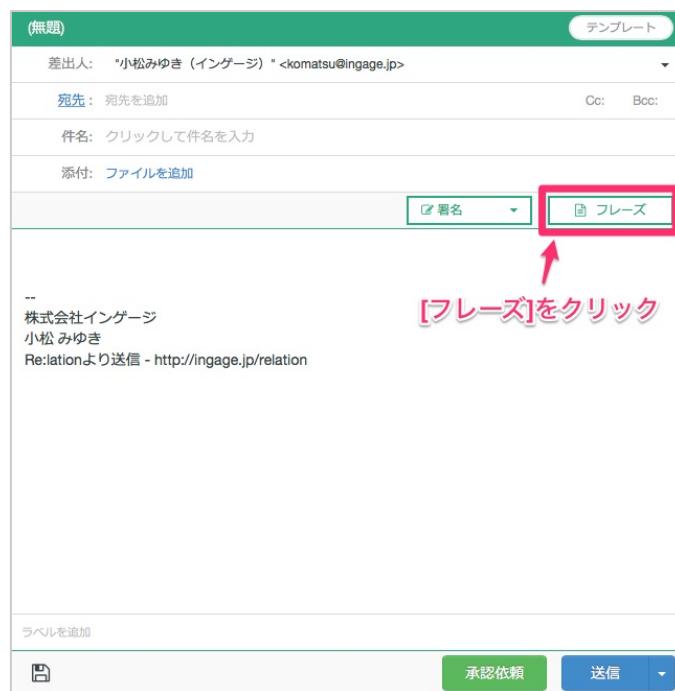
文章全体を設定するのに適しています。

本文全体を置き換えます。

定型文の登録は「[定型文を登録するには](#)」を参照してください。

フレーズを使うには

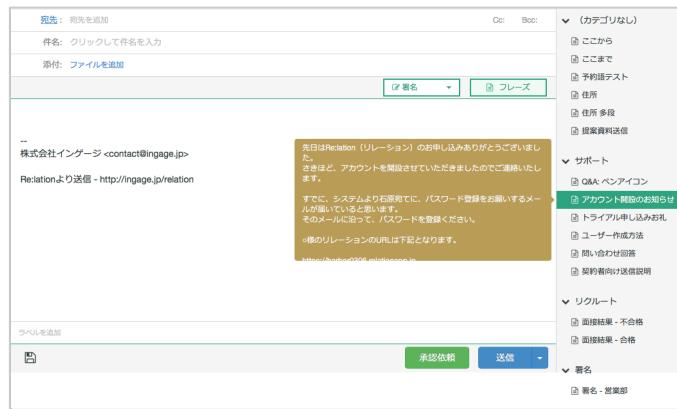
- メール作成画面で[フレーズ]をクリックしてください。



- 登録されているフレーズの一覧が表示されますので、使用したいフレーズをクリックしてください。



3. フレーズにカーソルを合わせると、フレーズの文章が表示されます。



4. 使用したいフレーズを選択すると、カーソルの位置にそのフレーズが挿入されます。

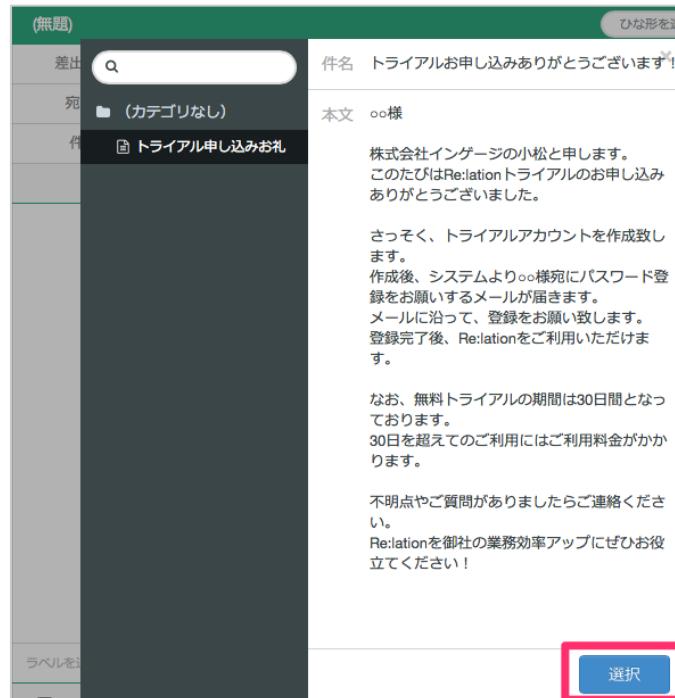
テンプレートを使うには

テンプレートにはメール本文の他に、タイトルも設定できます。また、現在の日付やユーザ名などの予約語を入れることができるテンプレートです。なおツイートには利用できません。

1. メール作成の画面で[テンプレートを選択する]をクリックしてください。



2. 登録されているテンプレート一覧が表示されますので、使いたいテンプレートを選んで[選択]をクリックしてください。



3. テンプレート内に予約語が挿入されている場合は、それぞれ挿入される情報が本文に入ります。（例：“%DAY%”は“現在の日付”など）

予約語	挿入される情報
%YEAR%	現在の日付（年）
%MONTH%	現在の日付（月）
%DAY%	現在の日付（日）
%LOGIN_NAME_LAST%	ログインユーザの名前（姓）
%LOGIN_NAME_FULL%	ログインユーザの名前（姓名）
%REF SUBJECT%	元のメールの件名（「Re:」は含まれません）
%X%	禁止キーワード（この文字列を含むメールは送信エラーになります）

下書きとして保存するには

- メール作成後、左下の[下書き保存]をクリックしてください。



- 下書き保存されたメッセージは「未対応」のメッセージボックスに保存されます。また、下書き保存したメールは、左サイドバー内の「すべてのメッセージ」エリアの「下書き」から選択することも可能です。
- 下書き保存したメールを編集する場合は、保存したメール本文右側の[編集]をクリックして、メニューの中から[編集する]をクリックしてください。

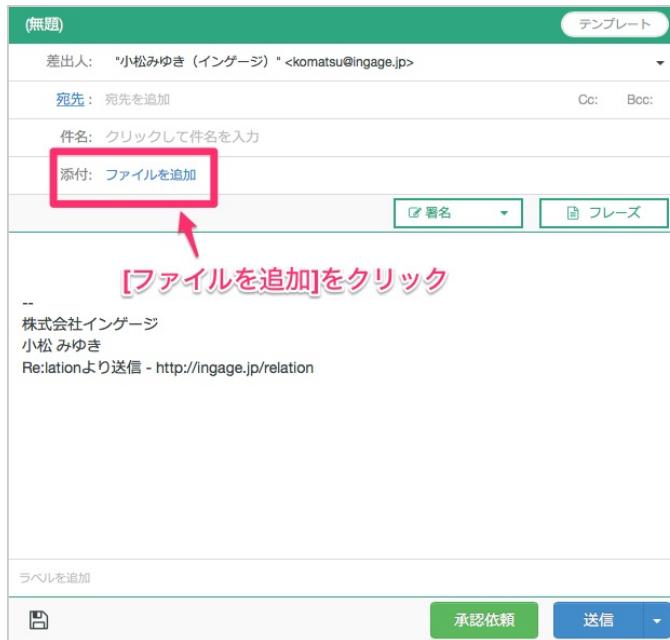


- 一度保存したメッセージを再保存した場合、そのメッセージは全員に対して未読状態になりますので、下書き保存が変更されたことが簡単にわかります。

メールにファイルを添付するには

メールにファイルを添付して送信することができます。ファイルを添付できるのはメールのみです。ツイートには添付できません。

1. メール作成画面の件名の下にある[ファイルを追加]をクリックしてください。



2. 添付ファイルを選択する画面が表示されますので、添付ファイルを直接ドラッグするか、[ファイルを選択する]から添付したいファイルを選択して[添付する]をクリックしてください。複数ファイルを一括で添付することができます。



3. 添付できるファイルの数に制限はありませんので、添付したいファイルが複数ある場合は、一つずつ選択して添付をしてください。添付できるファイルの容量は約 15MB までです。（ただし、システム管理者が送信メールのサイズをそれより小さくしている場合もありますのでご注意ください）ファイルを添付した結果、サイズの上限を上回ったメールは送信できません。
4. 送信前に添付ファイル漏れをチェックする機能があります。チェックするワードの設定は[設定]の[メッセージ環境設定]より行うことができます。



過去のやりとり（タイムライン）を確認するには

Re:lation では、お客様との応対履歴をタイムラインで表示して確認することができます。



1. タイムライン表示したいメールを選択して、[タイムライン]ボタンをクリックしてください。
2. お客様への対応状況が時系列で表示されますので、対応履歴を確認するのにとても便利です。



3. そのケースに添付ファイルを含むメールが存在する場合、クリップマークが表示されます。



署名を作成するには

1. [設定]から署名[確認]をクリックし、「追加」をクリックしてください。



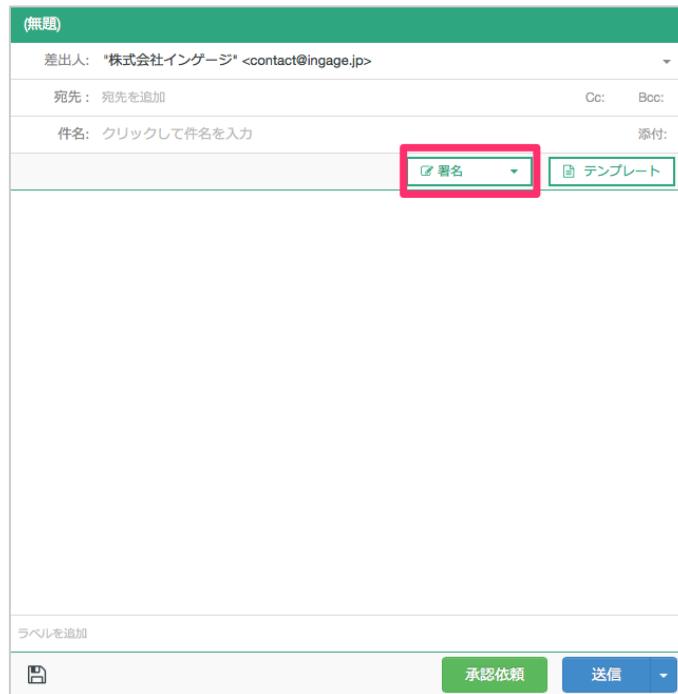
2. 「署名設定」画面より、必要な情報を入力して[登録]してください。



※「個人用の署名」を選択すると、個人で利用する署名を登録することができます。またリストから署名設定したい送信メールアドレスを選択すると、送信メールアドレス毎に「共用の署名」を複数設定することができます。

署名をメールに付けたり・変更するには

1. メール作成画面から[署名]をクリックしてください。



2. リストから署名を選んでクリックすると、メールに選択した署名が挿入されます。

Re:lation を使いこなす

担当者設定するには

担当者設定することで、メールの返事などの対応をチームメンバーに依頼することができます。

- 対応を依頼したいメールを選択し、右上「担当者なし」をクリックしてください。



- 担当者設定の画面が出てきます。リストから依頼したいメンバーを選択して[担当者設定]をクリックしてください。



- 担当者を設定する際に[要承認]チェックボックスにチェックすると、「承認」を必須にすることができます。承認を必須にしたメールは、承認者が承認しないと外部に送信できないようになります。



4. 依頼されたメンバーは「新着リクエスト」にて担当設定されたことがわかります。新着リクエストのメッセージをクリックすると、担当設定を受けたメッセージに移動します。



使いやすさのヒント：各担当者の状況を確認するには

各メッセージに担当者を設定する際、各担当者のオンライン・オフラインがわかるようになっています。オンラインのメンバーはアイコン横に緑色の目印が付いています。

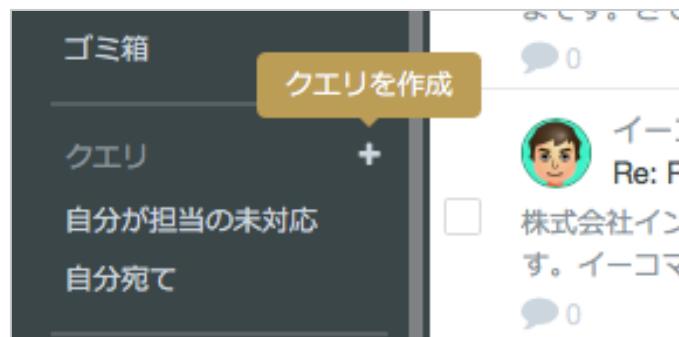


クエリを設定するには

クエリを設定することで、サイドバーから簡単に該当のメッセージを見ることができます。（クエリ作成にはマネージャ以上の権限が必要です。）

クエリを作成するには

1. クエリ横の[+]をクリックして「クエリ作成」画面を表示してください。



2. 「クエリ作成」画面にて必要な項目を入力して、[作成]をクリックしてください。

クエリ名

検索する場所

すべてのメッセージ

キーワード (From・宛先・件名・本文)

種別

すべて

色分け

担当者

承認状態

自分への依頼のみ

ラベル

作成

3. 承認状態を設定する際は、「自分への依頼のみ」を選択することもできます。



クエリ作成

クエリ名
承認依頼

検索する場所
未対応

キーワード (From・宛先・件名・本文)

種別
すべて

色分け

担当者

承認状態
承認依頼中
 自分への依頼のみ

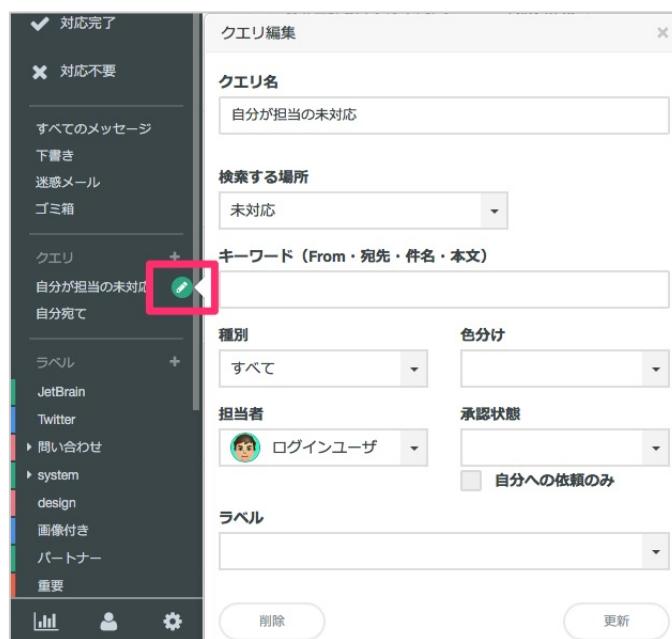
ラベル

作成

4. 作成したクエリは、メニューバーに表示されます。なお、最初から「自分が担当の未対応」と「自分宛て」が設定されています。



5. クエリの内容を編集する場合は、クエリ横の[えんぴつアイコン]をクリックして編集してください。



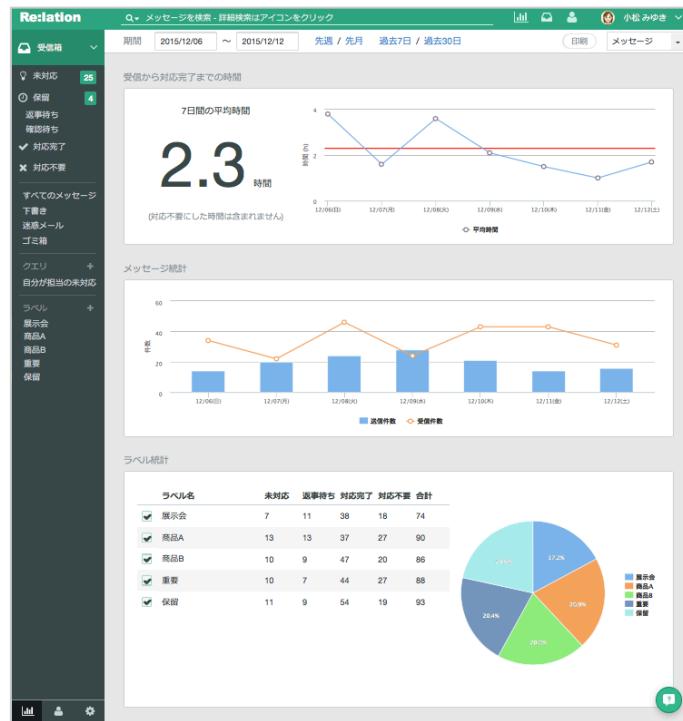
ダッシュボード機能を使うには（管理者用）

Re:lation には、便利なダッシュボード機能が付いています。管理者・マネージャが、メンバーのお客様対応状況を確認することができるため、メンバーの対応状況を見て、お客様対応の依頼をなどを判断するのに便利です。

1. 左下メニューから[グラフアイコン]をクリックしてください。（ユーザー権限がマネージャ以上でないとこのアイコンは表示されません）



2. 受診から対応完了までの時間やメッセージ統計、ラベル統計が一画面で見ることができます。



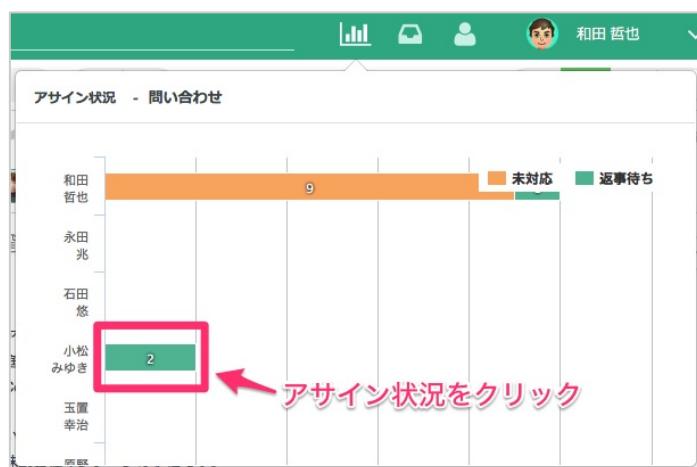
3. ダッシュボードの内容を印刷するには、右上の[印刷]をクリックします。



4. トップバーにもグラフボタンがあります。クリックするとアサイン状況が表示されます。



- アサイン状況のグラフをクリックすると、アサインされている一覧が表示されます。

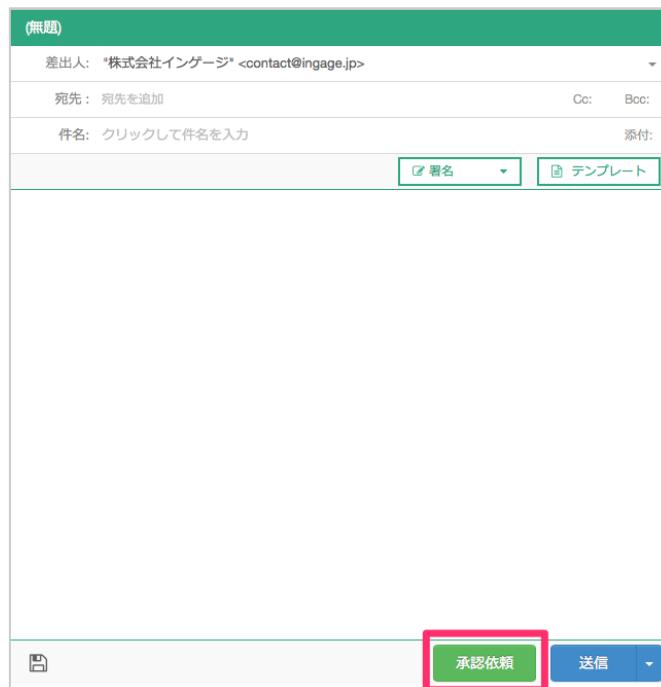


承認依頼のフローを使うには

管理者に承認を依頼するには

メンバーに返信依頼した内容を、お客様に送信する前に承認依頼をすることで、メール送信前に承認者が内容を確認することができます。

1. 担当者は送信メールを作成後、画面の右下の[承認依頼]をクリックします。



2. 承認依頼の画面が立ち上りますので、依頼する管理者を選択して、必要に応じてコメントを記入後、[承認依頼]をクリックしてください。



- 承認依頼をかけたメールは「承認依頼中」と表示され、[未対応]のメールボックスに保存されます。また承認依頼の取り消しもできます。

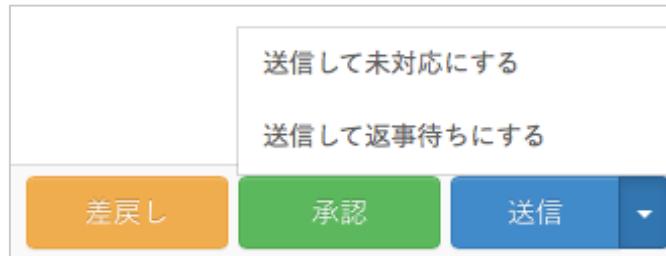


承認を依頼されたメッセージに承認するには

- 承認依頼を受けた側は「新着リクエスト」にて承認依頼されたことがわかります。新着リクエストのメッセージをクリックすると、承認依頼を受けたメッセージに移動します。



- 内容を確認し、[送信][承認][差し戻し]を選択してください。メッセージ[送信]には、送信後にどのメールボックスに保存するかステータスを選択することができます。また不備があるなどの場合は、担当者に差し戻しすることもできます。

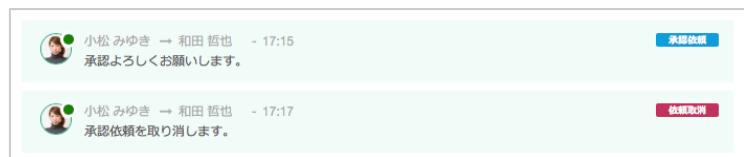


一度承認した依頼を取り消すには

1. 依頼した承認を取り消すことができます。メール本文の下部右側にある [依頼を取り消す] をクリックしてください。



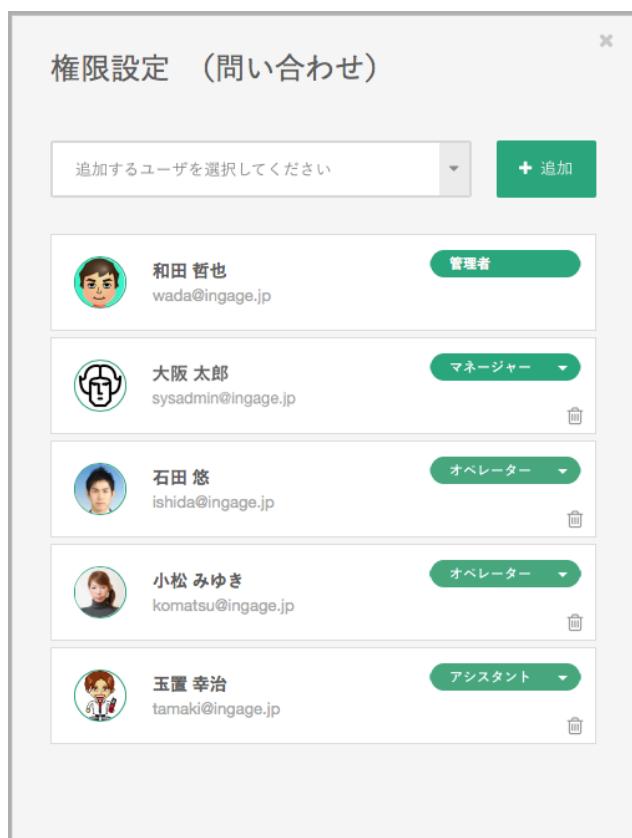
2. 手順に沿って依頼を取り消すと、承認依頼を取り消したことが依頼先にも通知され、下記のように表示されます。



ユーザのアクセス権限を設定するには

メッセージボックスごとにアクセスできるメンバーの設定ができます。
設定には、メッセージボックスのマネージャ以上の権限が必要です。

1. [設定] – [ユーザ権限]をクリックします。
2. 「追加するユーザを選択してください」のリストを開いて、このメッセージボックスにアクセスできるメンバーを選択して [+追加] をクリックします。



3. メンバーを追加したら、そのメンバーのアクセス権限を設定してください。

管理者	メッセージボックスの管理者。メッセージボックスに対する全ての設定が行えるユーザ マネージャができることもすべて可能
マネージャ	オペレータができることに加えて、メッセージの承認ができるユーザ。ユーザ権限も設定可能
オペレータ	アシスタントができることに加えて、メッセージの送信ができるユーザ
アシスタント	メッセージを見たり、返信を書いたりできるが、送信はできないユーザ。送信できない代わりに、承認・送信を依頼することができる

自動設定のルールを追加するには

「条件」を設定し、新しく受信したメッセージが条件に当てはまった場合、自動的にラベルを付けたり、ステータスを変更したりなどをすることができます。

また、ルールを選択して「▶」アイコンをクリックすることで、すでに受信した未対応のメールにルールを適用することができます。

これらルールの設定にはマネージャ以上の権限が必要です。

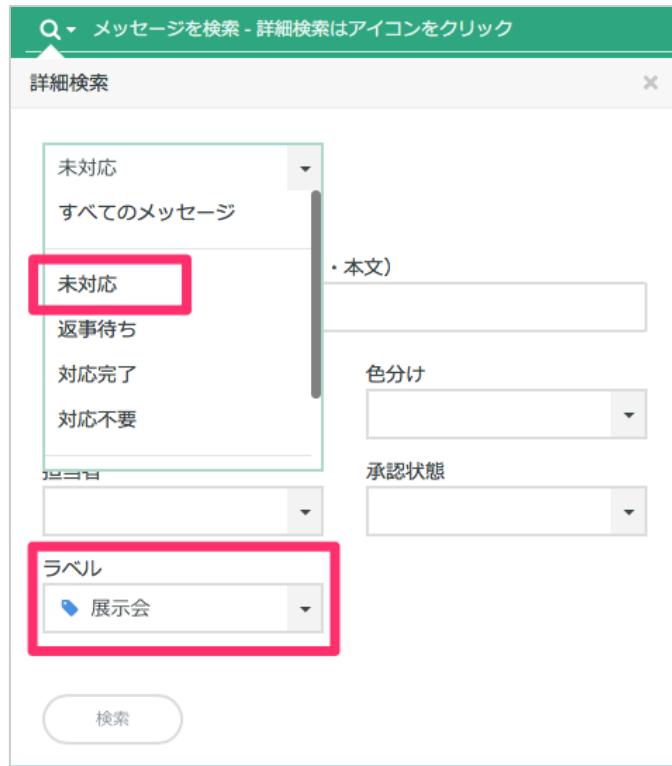
1. [設定]より、[自動設定ルール]を選択してください。
2. 「自動設定ルール」が表示されますので、左側の一覧に必要なルールがない場合は「+」[作成]をクリックしてください。
3. 新規に「自動設定ルール名」「条件」「処理」をそれぞれ入力して[作成]をクリックしてください。「条件」「処理」は条件を複数追加することができます。



特定のラベルの未対応のみを見るには

「自動設定ルール」や追加で付けた「ラベル」ごとで、未対応メッセージだけを選択して表示することができます。

1. [虫めがねアイコン]をクリックして、詳細検索画面にて、[未対応]とラベルを選択して[検索]をクリックしてください。



2. 検索結果が表示されますので、見たいメッセージをクリックしてください。

メッセージを時系列で見るには

ケース一覧のソート順を古いものからも表示することができます。解除するには再度クリックしてください。



ツイッターからのメンションやダイレクトメールを受信するには

Re:lation はメールだけでなく、ツイッターにも対応しています。Re:lation からツイッターに投稿したり、「Twitter 検索ワード」を登録したりしておくことで、ツイッター上の投稿から検索ワードを探し出して、表示することができます。

1. [設定]より[Twitter アカウント]を選択してください。
2. [アカウント追加]をクリックして、お持ちのツイッターアカウントを追加してください。



ツイッターに投稿するには

1. 画面左上のメール作成アイコン横の「▼」から[ツイート作成]をクリックします。



2. [ツイート作成]を選択すると、ツイート作成画面が立ち上ります。
3. ツイート作成後[送信]をクリックするとツイッターに投稿することができます。また、[承認依頼]をクリックすると、投稿される前に承認依頼をかけることもできます。



ツイッター上に上がっている気になる投稿を知るには

「Twitter 検索ワード登録」することで、ツイッター上に上がっている気になる投稿を知ることができます。

1. [設定]より、[Twitter 検索ワード]を選択してください。
2. 「Twitter 検索ワード登録」にキーワードを設定してください。



3. 設定したキーワードを元に、ツイッターに設定キーワードを含む投稿が上げられると、そのツイートがメールと一緒にケース一覧エリアに表示されるようになります。

使いやすさのヒント：ツイッターの検索条件を設定するには

関連するワードを「OR」（半角大文字）を使って登録することで、検索ワードを増やすことが可能です。

「-」（半角のマイナス）をキーワードの前に置くと、そのキーワードが入っているツイートは除外します。

「」（半角のダブルクオート）でキーワードを囲むと、その言葉を一つのキーワードとして扱います。例えば「はちみつレモン」などのように、「はちみつ」と「レモン」など複数の言葉に分解できるキーワードを入力した場合、「はちみつ」「レモン」とそれぞれが分離している投稿も検索対象となります。「はちみつレモン」という一語のみを検索したい場合は、ダブルクオート（"）でくくって入力してください。

定型文を登録するには

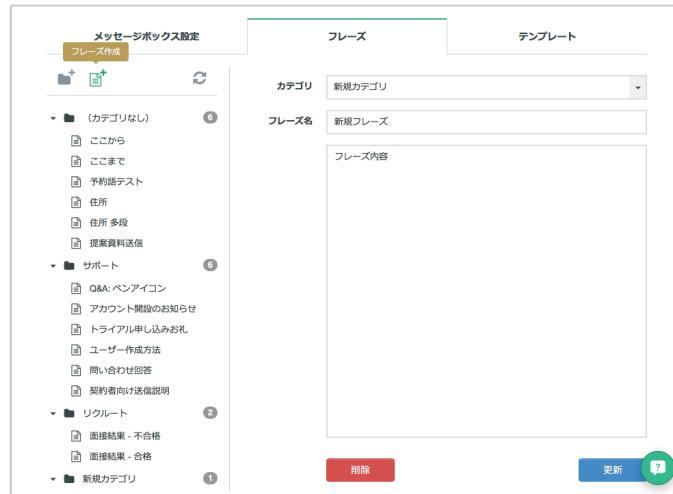
よく使う文章の雛形を、テンプレートやフレーズとして保存することができます。「フレーズ」は1行から数行の文章を、「テンプレート」はタイトルや送信先も含めた文章全体を設定するのに使います。

フレーズを作成するには

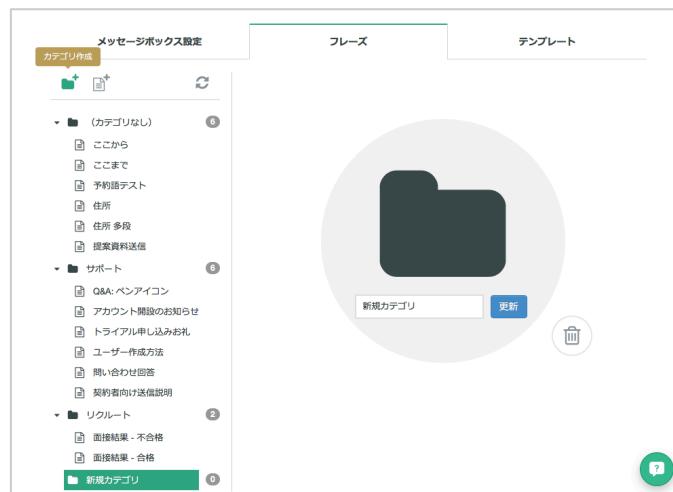
1. [設定]をクリックして、[フレーズ]タブをクリックしてください。
2. 保存されているフレーズ一覧が表示されます。一覧にない場合は、新規に作成してください。



3. [フレーズ作成]のアイコンをクリックすると、新規フレーズ作成画面が表示されますので、「カテゴリ」「フレーズ名」「フレーズ内容」を作成して[更新]をクリックしてください。



4. 「カテゴリ作成」をクリックすると、新規カテゴリを作成できます。
カテゴリ名を作成して、[更新]をクリックしてください。削除するには
[ゴミ箱]をクリックしてください。



テンプレートを作成するには

1. [設定]をクリックして、[テンプレート]タブをクリックしてください。
保存されているテンプレート一覧が表示されます。



2. [テンプレート作成]をクリックすると、新規テンプレート作成画面が表示されますので、「カテゴリ」 「テンプレート名」 、「宛先 (To、Cc、Bcc)」 、「メール件名」 、「メール本文」 など必要な項目を入力して [更新]をクリックしてください。



3. テンプレートの「メール本文」には予約語の登録ができます。登録可能な予約語は以下の通りです。
この予約語はフレーズでも利用可能です。

予約語	挿入される情報
%YEAR%	現在の日付 (年)
%MONTH%	現在の日付 (月)
%DAY%	現在の日付 (日)
%LOGIN_NAME_LAST%	ログインユーザの名前 (姓)
%LOGIN_NAME_FULL%	ログインユーザの名前 (姓名)
%REF SUBJECT%	元のメールの件名 (「Re:」は含まれません)
%X%	禁止キーワード (この文字列を含むメールは送信エラーになります)

4. 「カテゴリ作成」をクリックすると、新規カテゴリを作成できます。
カテゴリ名を作成して、[更新]をクリックしてください。削除するには
[ゴミ箱]をクリックしてください。



「アドレス帳」に登録・編集するには

1. [アドレス帳]をクリックすると、登録されているアドレス帳一覧が表示されます。アドレス帳には、Re:lation にて送信 (To/Cc/Bcc) ・返信したお客様のメールや Twitter のアドレスが自動で登録されます。



2. アдрес一覧から編集したいお客様を選択して、[ペンアイコン]をクリックすると「担当者」「お客様名」「メールアドレス」「Twitter」など編集することができます。また、[タイムライン]をクリックすると、そのお客様との過去の対応履歴を確認することもできます。

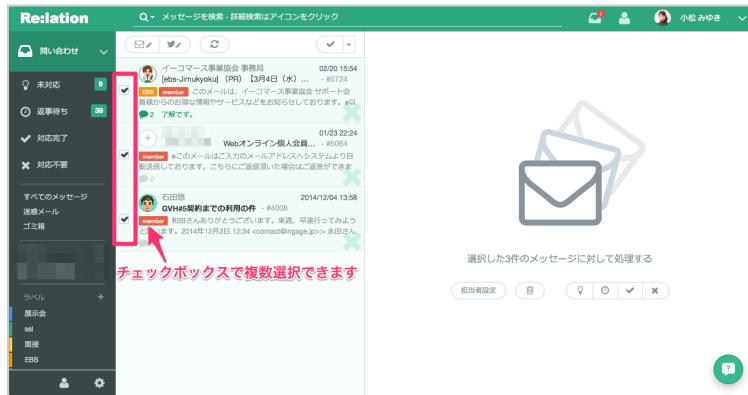
担当者	①
<input type="text"/>	
お客様名	<input type="text" value="小松 みゆき"/>
メールアドレス	<input type="text" value="komatsu@ingage.jp"/>
	<input type="text"/>
Twitter	<input type="text" value="@"/>
<input type="button" value="更新"/>	

3. 新規メール作成時に、「宛先」欄に「お客様名」か「メールアドレス」を入力すると、登録済みのアドレス一覧から候補を検索します。また[宛先]をクリックするとアドレス帳から宛先を追加することができます。



メッセージを複数選択するには

1. ケース一覧画面にて、それぞれのケース左横にある[チェックボックス]にチェックを入れると複数のケースを選択することができます。



2. すべてのケースを選択するには、ケース一覧の上から[すべて (最大100件)]を選択してください。また選択を解除する場合は[選択解除]を選択してください。

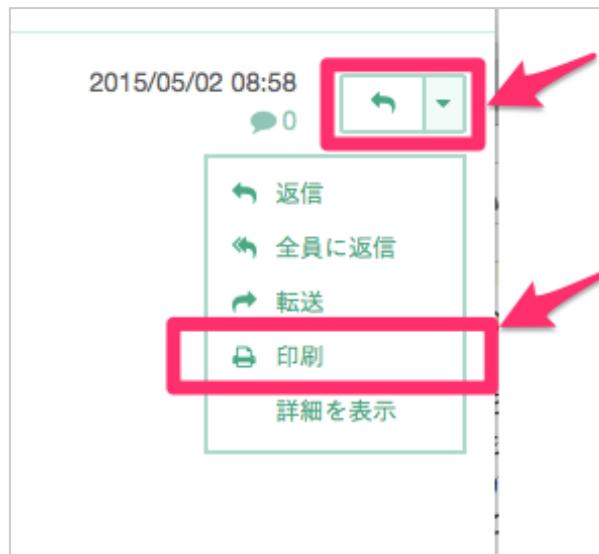


3. 複数選択して、[担当者設定]や削除、メッセージフォルダを変更したりすることもできます。



【印刷をするには

1. 各メッセージの右上にある [返信ボタン] をクリックして、メニューを開いてください。
2. [印刷]をクリックすると、そのメッセージをプリントします。メールだけでなく、Twitter からのツイートもプリントできますが、ツイッターディレクトメッセージ (DM) は未対応です。



メールデータを CSV で出力するには

メールデータを CSV で出力することができます。

- [設定]から[エクスポート (メッセージ)]をクリックして、必要な情報を入力してください。



送信メールアドレス	出力対象のメールアドレスを選択してください。 メールアドレスは、そのメッセージボックスの送信アドレスとして設定されている中から一つ選択します。
期間	出力したい期間を設定してください。 日付はカレンダーから選択するか、直接入力できます。
[エクスポート]ボタン	ボタンを押すと CSV ファイルが出力されます。 CSV ファイルには、1 メールの情報を 1 行で出力します。

- [エクスポート]ボタンをクリックしてください。CSV ファイルが出力されます。
- ファイルに含まれる情報は次の通りです。ただし、ゴミ箱に入っているデータは含まれません。
メッセージ ID・ケース ID・送信なのか受信なのか・from メールアドレス・to メールアドレス・cc メールアドレス・bcc メールアドレス・メール日付・メールタイトル・メール本文・ラベル・コメント担当者名

※CSV エクスポート時、本文が 64 キロバイトを超えた分は出力しないようになっています。（メルマガなどかなりの長文にならない限り 64 キロバイトは超えません）

ユーザサポートを利用するには

何かわからないことがありましたら、インゲージサポートにお気軽にお問い合わせください。画面右下に表示されている吹き出しをクリックすると、チャットウィンドウが開きます。

なお、当社サポートとのチャット機能の有効・無効をユーザー毎に設定することができます。設定するには「システム設定」 - 「ユーザ設定」画面にて行います。（アカウントオーナー権限が必要）

通常 1 営業日以内には回答させていただきます。

