Re:lation FAQ

1）基本操作と機能・初期設定

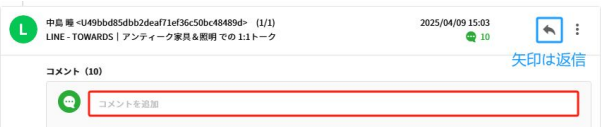
1-1. コメント活用とメンション通知の確認・設定
1-2. ラベル・フラグについて
1-3. フレーズ・テンプレートについて（設定・活用）
1-4. カスタムクエリについて

2）運用に関してのルール

2-1. お客様情報の設定・確認
2-2. 保留ステータスの振り分けルールと概要

1-1. コメント活用とメンション通知の確認・設定

❶ **社内確認や伝達等ある場合は、メッセージごとにコメントを残す。**
※メールの場合は1会話ごとにコメントを残すことしかできないため注意。



※画面を小さくするとアイコンが消えることがあるので注意
その際は画面の縮尺を小さく設定すると○

確認や対応が済んだ通知を「アーカイブ」することで、
必要な通知のみを通知欄に残すことが可能。
通知にカーソルを合せるとアイコンが表示される。

お客様情報のメモ欄に
記載すると常に見れる◎

重要な内容
＝コメント＜メモ欄

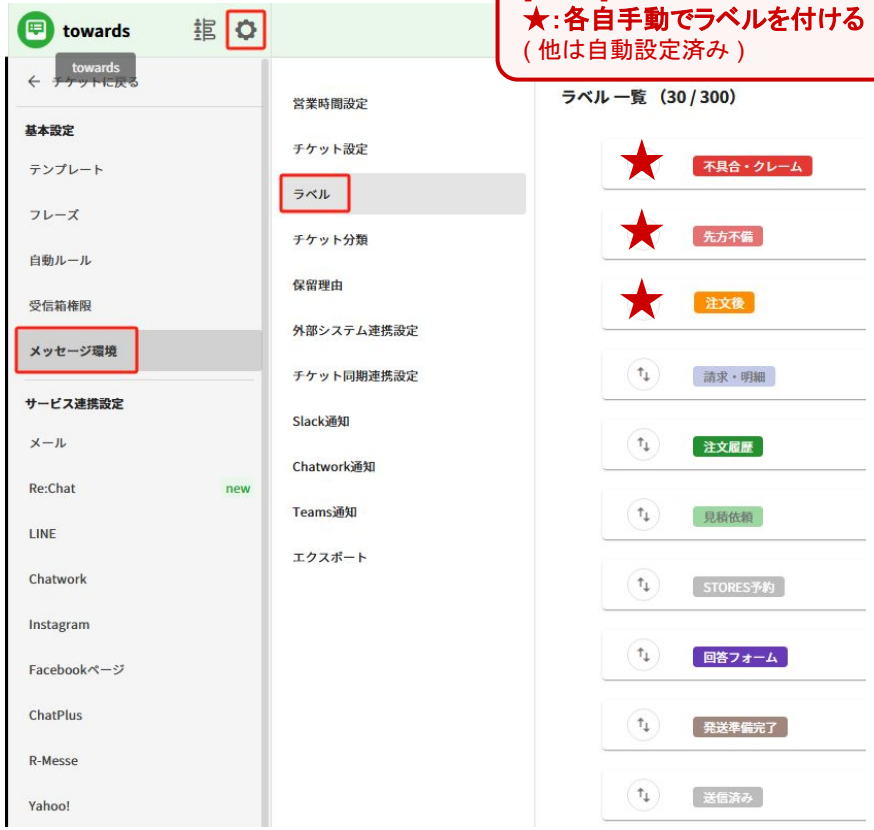
❷ **ブラウザ通知を設定する方法**

ポップアップ通知のイメージ：

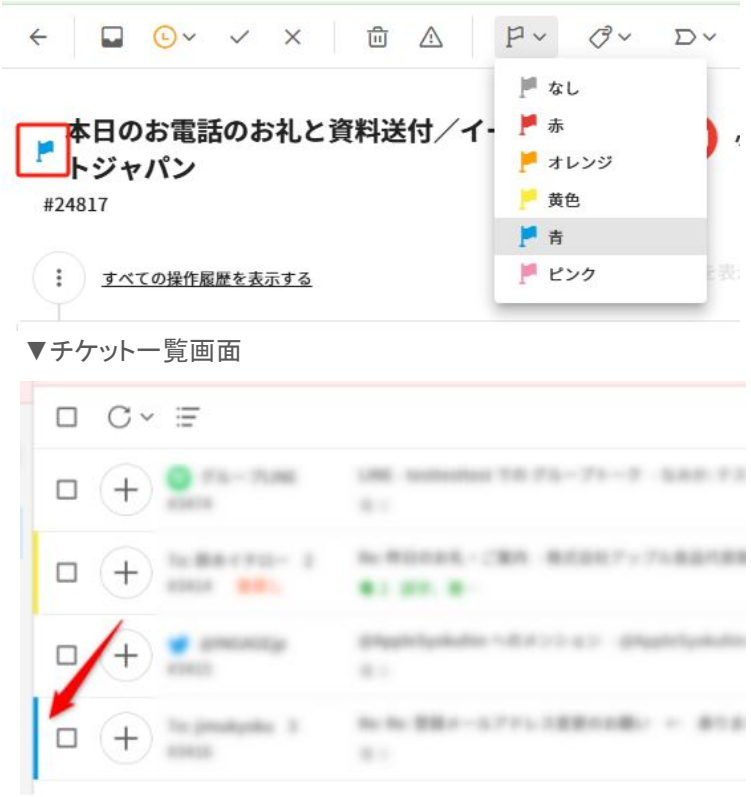
1-2. ラベル・フラグについて

❶ ラベル：各チケットを分類・集計したい場合に最適
（編集方法と一覧は画像参照）

[重要] *カスタマールール
★：各自手動でラベルを付ける
（他は自動設定済み）



❷ フラグ：緊急度を区別　ex) 赤：緊急度『高』
（他担当で適宜区別する）*集計機能はなし



1-3. フレーズ・テンプレートについて

＞ フレーズ：会話の間に差し込める定型文（全てのチャネルで使用可能◎）
＞ テンプレート：件名と本文で構成される定型文（メールとして送りたい時のみ最適△） ex) 業者登録お礼

	メール	LINE	Instagram	チャット
フレーズ	○	○	○	○
テンプレ	○	×	×	×

※チャットは現状導入未定

▼ テンプレート例（一部参照）

▼ フレーズ使用例（一部参照）

1-3. フレーズ設定・活用（ 使用方法 ／ 作成・編集方法 ）

▼ 編集方法と登録内容（一部参照）

towards

← チケットに戻る

基本設定
- テンプレート
- フレーズ
- 自動ルール
- 受信箱権限
- メッセージ環境

サービス連携設定
- メール
- Re:Chat new
- LINE
- Chatwork
- Instagram
- Facebookページ
- ChatPlus

キーワード検索

（カテゴリなし）

00) 会社情報
- 住所・電話番号
- 法人番号

01) 注文前
- 屋外で使用できますか？

02) 注文後
- 未尾 (注文お礼_準備完了メ…
- 注文後の変更フォーム案内

03) 納品後
- 01_再送付時の事前確認（配…
- 02_再送付時の発送連絡

50) LINE
- 00_ご来店のお礼
- Googleクチコミのお礼

Googleクチコミのお礼

HTML形式　TXT形式

%X%さん
この度は貴重なご感想を頂き誠にありがとうございます！
心ばかりの御礼と致しましてクーポンをプレゼントいたします
――――――――――――――――――――――
クーポンコード：LN1000Thx
割引額：注文金額より￥1,000 円OFF
最低購入金額：要件なし

※よく使用する会話は登録して効率化する○
※別途最新共有できる仕組みにする◎（課題）

01_再送付時の事前確認（配送先・納期目安等）

HTML形式　TXT形式

以下、ご返送目安・注意事項・返送先の情報を改めてお伝え致します。

【加工から発送までの目安】
・即日～2営業日発送
―%X%― 上下いずれかの納期適宜削除 ―%X%―
・翌日～3営業日発送
最短で対応出来るよう進めて参りますが、ご返送時の状況により変動いたします。
予めご理解賜りますようお願い申し上げます。
尚、お受け取り不可の日時等ございましたら併せてご連絡いただければ安心です。

【弊社から発送する際の配送先について】
ご注文時にご登録頂いた配送先情報を元に返送させて頂きます。
ご変更がある場合は、事前に新しいご住所をお知らせください。

【返送先住所、電話番号】
〒103-0025
東京都中央区日本橋茅場町2-6-8 大湯ビル401
株式会社アイクマインド (TOWARDS)
03-3527-3370
※伝票の品名欄にご注文番号『#数字4桁』をご記入ください。
（日曜、祝日受取り不可）

以上について、お手数をおかけいたしますが、
ご確認、ご対応ほど引き続きよろしくお願い申し上げます。

02_再送付時の発送連絡

HTML形式　TXT形式

いつもお世話になっております。
先日は製品をご返送いただきありがとうございます。

無事製品の加工が完了いたしましたので、改めてご報告申し上げます。
商品については本日発送の予定でございます。
お受け取り後、改めてご確認いただけますと幸いです。

伝票番号：%X%
ヤマト運輸：https://toi.kuronekoyamato.co.jp/cgi-bin/tneko
佐川急便：https://k2k.sagawa-exp.co.jp/p/sagawa/web/okurijoinput.jsp
―%X%― ↑ 配送業者いずれか削除 ↑――― ↓ 以下適宜調整 ↓ ―%X%―

以上、加工完了と発送のお知らせとなりますが、
この度は大変ご不便をおかけいたしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。

弊社の製品が日々の暮らしを彩り豊かにする存在となれますよう願っております。
今後ともご愛顧いただけますと幸いです。

予約語（置換キーワード）

すべて

- コンタクトの顧客名（姓名）
- %CONTACT_CODE% コンタクトの顧客コード
- %CONTACT_COMPANY% コンタクトの会社名
- %CONTACT_DEPARTMENT% コンタクトの部署名
- %CONTACT_TITLE% コンタクトの肩書き
- %CUSTOM_01% #注文番号
- %X% 禁止キーワード（残ったまま送信できない）

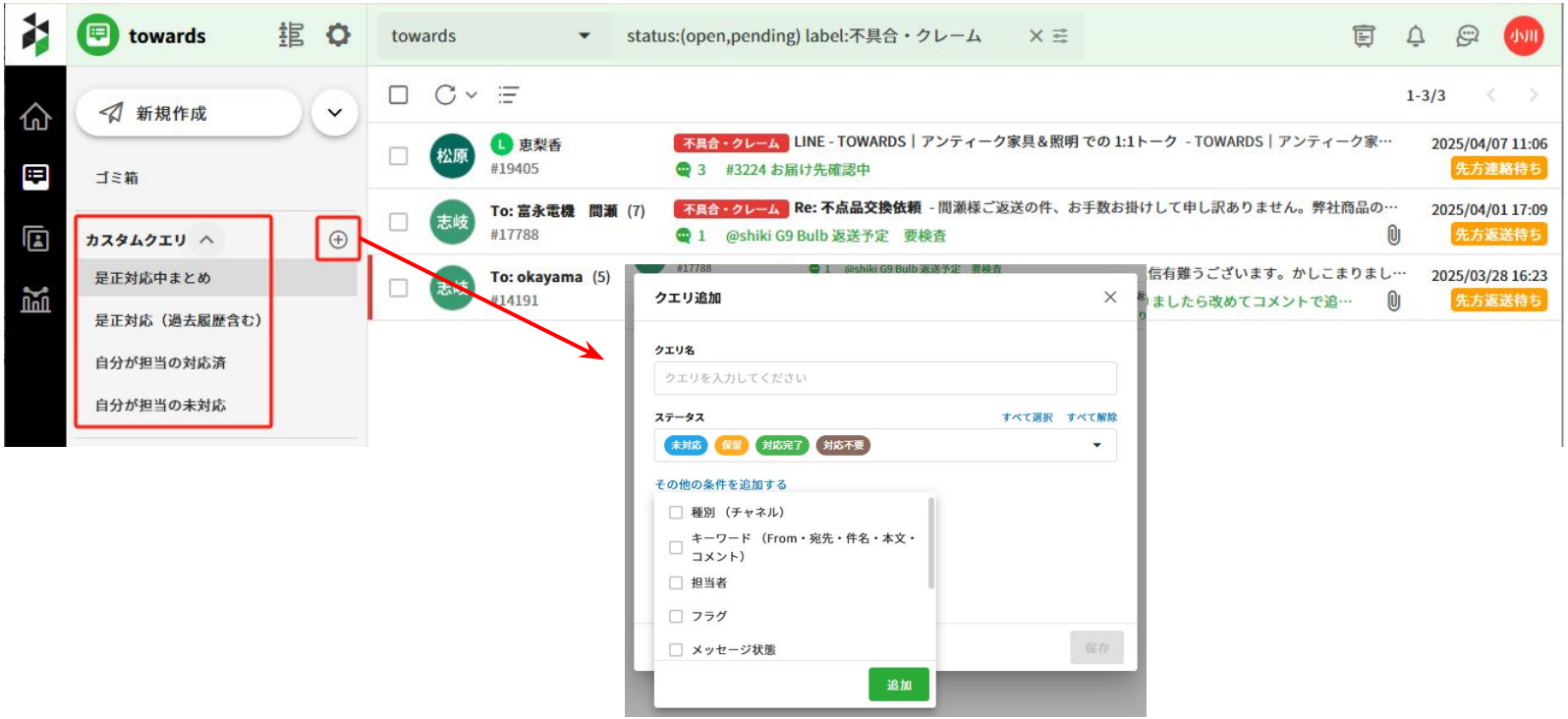
▲
便利キーワード

1-4. カスタムクエリについて

＞ カスタムクエリで見たい情報だけ表示・事前登録

例えば、画像のように
【 **是正対応中まとめ** 】を選択すると 不具合・クレーム のラベル、かつ進行中の案件が一覧で見れる。
【 **自分が担当の未対応** 】を選択すると自分の未対応チケットを一覧で見れる。

右上 (+) アイコンで追加設定ができる。>> 適宜活用、作成ください。



Re:lation FAQ

1）基本操作と機能・初期設定

1-1. コメント活用とメンション通知の確認・設定
1-2. ラベル・フラグについて
1-3. フレーズ・テンプレートについて（設定・活用）
1-4. カスタムクエリについて

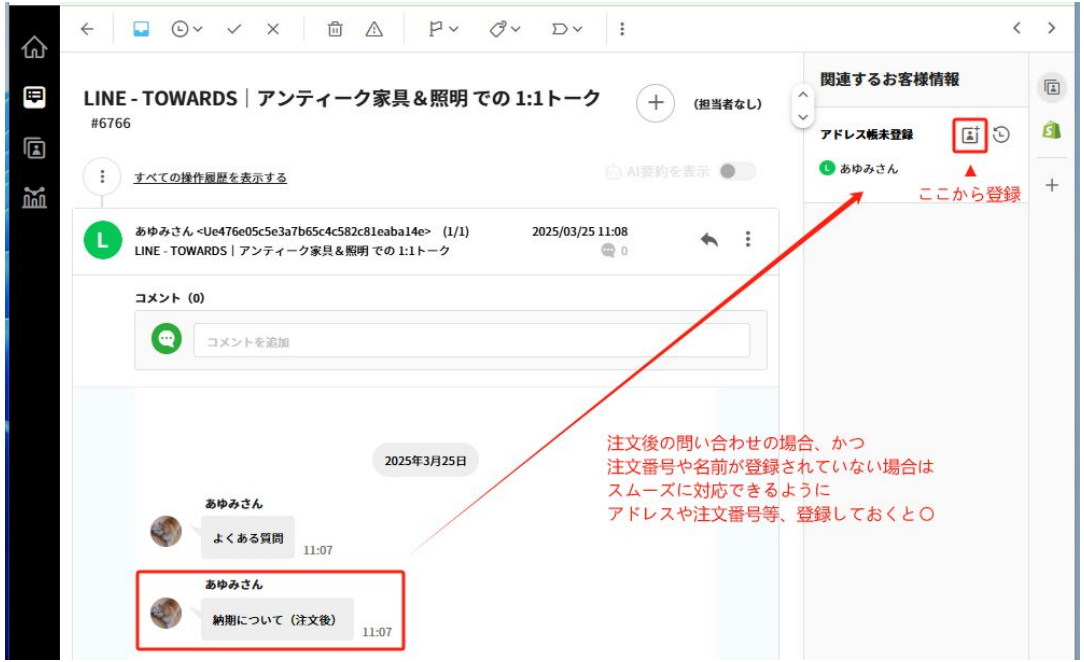
2）運用に関してのルール

2-1. お客様情報の設定・確認
2-2. 保留ステータスの振り分けルールと概要

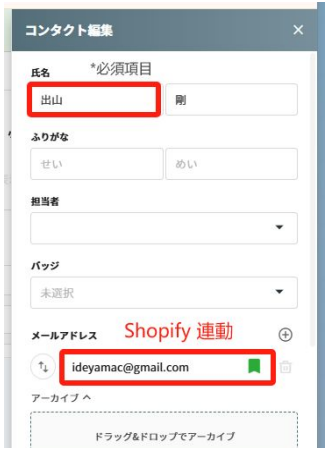
2-1. お客様情報の設定・確認

＞ 顧客情報を紐づける（ メール以外のチャネルは必須 ）

❶アドレス帳に 注文番号・メールアドレスを登録 する。
アドレスを登録することで Shopifyと連携し、アクセスし易くなる〇



❷赤枠内は入力必須項目



❸Shopifyマークを選択すると
直近の情報が見れる。

▼編集後画面参照

編集する際は鉛筆マークより。

2-2. 保留ステータスの振り分けルールと概要　(1/3)

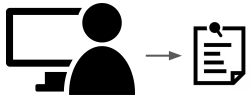
通常対応

＞ **◆加工・是正** ： 加工・是正が必要な案件 (加工とカスタマーで完結)

[フレーズA] 03) 納品後 > 01_再送時の事前確認

【 納期目安（受取り～発送まで）**】**
・弊社不備の場合：即日～2営業日発送
・先方不備の場合：翌日～3営業日発送
※内容、数量によっては事前に加工側へ相談

①お客様へ事前確認（納期・住所等）**[フレーズA]**
②コメントで詳細を共有
③原本印刷



カスタマー

加工

①商品受取り後、作業 [***傷のチェック**]
▸ 傷がある場合：写真、内容をコメントに記載　※カスタマーにすぐに報告
▸ 納期が間に合わなそうな場合：カスタマーにすぐに報告し予定日をお知らせ

▸ 傷がある場合：お客様へ現状を報告（④発送連絡前にメール）
>> **[フレーズB]** 03) 納品後 > 02*_再送前の現状報告

▸ 納期が間に合わなそうな場合：お客様へ納期変動の旨お詫びの連絡

②加工完了後、原本戻し＆返送品共有

④お客様へ発送連絡をし、ステータスを"**完了**" に
>> **[フレーズC]** 03) 納品後 > 02_再送時の発送連絡
⑤伝票印刷し、Shopify フルフィルメント (必要な場合)

原本移動

2-2. 保留ステータスの振り分けルールと概要　(2/3)

緊急対応

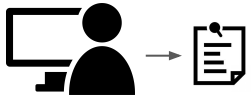
◆ 弊社から発送 → 返送する場合（お客様の工事の都合 等、通常対応ができない場合）

[フレーズA] 03) 納品後 > 01*_再送時の事前確認 (緊急)

>> 同意書、納品日、返送予定日のヒアリング
お届け後のフロー（事前説明）

【 納期目安 】
・弊社不備の場合：即日～2営業日発送
・先方不備の場合：翌日～3営業日発送
※事前に加工側へ相談し、日程をお客様に伝える。

①お客様へ事前確認（納期・住所等）**[フレーズA]**
②コメントで詳細を共有
③原本印刷



カスタマー

加工

①検品・作業　※梱包材を今後使用する場合はラッピング
②準備完了後、原本戻し＆返送品共有

④お客様へ発送連絡をし、伝票印刷。ステータスを"**先方返送待ち**"にし、
コメントで"返送予定日"を記載。
>> **[フレーズB]** 03) 納品後 > 02*_再送時の発送連絡 (緊急)

▸ 返送が予定日より遅れている場合：お客様へ返送状況確認の連絡

⑤商品受け取り後、検品　[***傷のチェック**]
▸ 傷がない場合：ステータスを"**完了**"に
▸ 傷がある場合：請求メール（内容確認・相談の上金額決定）

▸ 傷がある場合：是正可能か検討（タッチアップ作業）

2-2. 保留ステータスの振り分けルールと概要　(3/3)

＞ **先方返送待ち** ： 返送待ち、かつ加工が不要な案件（カスタマーのみで完結）

＞ **社内確認・対応中**：基本は担当が責任を持って処理すること
“未対応” のチケットは担当以外で誰かがフォロー出来るようであれば対応できると◎

＞ **先方連絡待ち**：連絡待ちのもの、かつリマインドとして残す必要のある案件
※原本等で保管してあり、漏れが発生しないもの、弊社タスクとして残しておく必要がないものは
できるだけ “対応完了” ステータスへ移動し必要なものを残すように。

＞ **STORES予約（反映待ち）**： STORESからの全連絡（予約・予約変更・前日予約・クチコミ等）
カレンダーに接客距離感（〇,△,×）を反映後、完了ステータスへ。[主担当：豊島、他フォロー]

＞ **スヌーズ中（明日まで）**：特定の期日、時間になったら“未対応” のステータスにしたい案件。リマインド機能として使用できる◎