AGAVEスタートガイド 問い合わせ

2025.03.13



目次

問い合わせに関する各種設定を行なう	3
問い合わせに関するロールの設定方法	3
担当者グループの設定を行なう	4
問い合わせカテゴリーの設定を行なう	6
● プレビューを行なう	7
ヒント:カテゴリーの順番を変更するには	
● 対比表について	8
ヒント:起票者側からの見え方	10
● 入力テンプレートについて	11
問い合わせを管理する	13
● 問い合わせを確認する	13
● 問い合わせに回答する	13
ヒント:ステータス「起票者の対応待ち」とは	15
● 共有先グループについて	15
ヒント:共有先グループの上手な使い方	16
● 担当者間コメントについて	16
● コメントの削除について	16
● 問い合わせリマインダー	17
● 問い合わせ一覧のダウンロードについて	17
ヒント:添付ファイルの名称について	19
● お問い合わせ先メールアドレスの表示について	19
問い合わせを行かう	20

問い合わせに関する各種設定を行なう

問い合わせ機能を利用するには、まず担当者グループを設定し、その後問い合わせのカテゴリーを設定します。各種設定をするには、組織設定タブをクリックして左端に表示される「問い合わせ」メニューの各項目から行ないます。



問い合わせに関するロールの設定方法

以下の手順で、問い合わせに関するロール設定が行なえます。

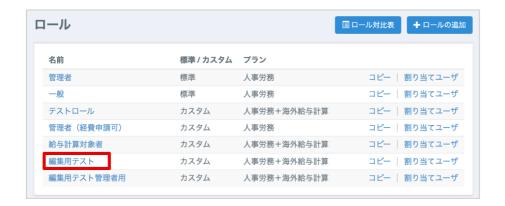
① タブ「組織設定 | をクリック



② 左側に表示されるメニューで、「組織設定」>「ロール」をクリック



③ 問い合わせに関して設定したいロールをクリック



④ 「問い合わせ」までスクロールします。

問い合わせ						
	組織設定の権限			アプリケーションの利用権	限	
問い合わせカテゴリー	● 権限なし	○ 管理できる	問い合わせの起票	起票できない	○ 起票できる	
担当者グループ	● 権限なし	○ 管理できる	問い合わせ担当者	● 担当者になれない	○ 担当者になれる	
			問い合わせの閲覧	● 自分が担当のみ	○ すべて閲覧	

⑤ 必要な権限をオンにします。



⑥ 画面一番下の登録ボタンをクリックして、設定を保存します。



担当者グループの設定を行なう

まず担当者のグループを作ってから、問い合わせカテゴリーとグループを紐付けます。担当者グループは以下の手順で設定します。

「問い合わせ」メニューで、「担当者グループ」をクリックします。



② 担当者グループの追加ボタンをクリックします。



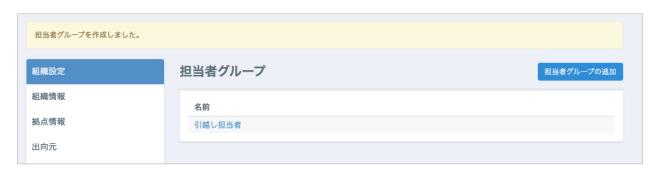
③ 担当者グループの名前と説明を入力し、担当者をドロップダウンリストから選択します。



④ 選択したら登録ボタンをクリックして保存します。



⑤ グループが作成されました。



問い合わせカテゴリーの設定を行なう

① 「問い合わせ」メニューで、「問い合わせカテゴリー」をクリックします。



② 問い合わせカテゴリーの追加ボタンをクリックします。



③ 問い合わせカテゴリーの名前、説明、問い合わせ方法の案内文を入力し、「+担当者グループの追加」をクリックして開きます。



④ 担当グループと、そのグループが担当する範囲を選択します。担当者グループを複数設定する場合は、設定数に応じて「+担当者グループの追加」をクリックします。なお、出向元項目が有効に設定されている場合は、出向元についても指定できます。



上の例では、社宅に対する問い合わせがあった場合、「引越し担当者グループ」は起票者の拠点に関わらず、すべての問い合わせを閲覧できます。一方で、同じく担当グループに設定されている「社宅担当者(シンガポール)グループ」および「社宅担当者(ロンドン)グループ」は、それぞれ起票者の拠点がシンガポール/ロンドンである場合にのみ、問い合わせを閲覧できます。

⑤ 最後に登録ボタンをクリックして保存します。



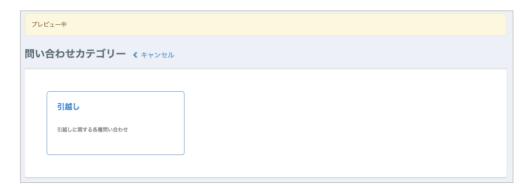
● プレビューを行なう

問い合わせカテゴリーを作成した後で、問い合わせ画面からそのカテゴリーがどのように見えるかプレビューできます。

① 問い合わせカテゴリーの画面で「プレビュー」リンクをクリックします。



② 問い合わせカテゴリーの一覧画面がプレビュー表示されます。元の画面に戻る場合は「キャンセル」をクリックします。



ヒント:カテゴリーの順番を変更するには

複数のカテゴリーを作成すると、カテゴリー一覧の右端に表示される上向きおよび下向き矢印がクリックできるようになります。矢印をそれぞれクリックすると、一覧内での表示順を変更できます。



● 対比表について

問い合わせごとの担当グループの設定状況を、対比表で確認できます。

問い合わせメニューから、「問い合わせカテゴリー」をクリックします。



② 対比表ボタンをクリックします。



③ 対比表が表示されます。必要に応じて、右上の CSV ダウンロードボタンからダウンロードする ことも可能です。



④ ある問い合わせが、特定の出向先のみを対象としている場合、対象外となっている出向先は「対象外」欄に表示されます。本来対象外となるべきではない拠点が誤って対象外となっていないかどうか、この欄を用いてチェックできます。



ヒント:起票者側からの見え方

ある問い合わせカテゴリーに対象外の拠点が存在する場合、その拠点に所属しているユーザには、該当のカテゴリーが表示されません。

(例) シンガポール拠点のみを対象とする問い合わせカテゴリー「手当 (シンガポール駐在用)」



▼ シンガポール拠点に所属するユーザーのビュー カテゴリー中に「手当(シンガポール駐在用)」が表示される



▼ その他(上海)拠点に所属するユーザーのビュー カテゴリー中に「手当(シンガポール駐在用)」が表示されない



● 入力テンプレートについて

問い合わせの際に、特定の情報をあらかじめ提供してもらう必要があることがあります。そのような 問い合わせには、入力テンプレートを設定しておくと便利です。入力テンプレートは以下の手順で設 定できます。

① 問い合わせメニューから、「問い合わせカテゴリー」をクリックします。



② 問い合わせカテゴリーの追加ボタンをクリックします。



③ 他の項目と同様、テンプレートとしてあらかじめ設定しておきたい情報を入力しておきます。この時、一つ上の項目である「問い合わせ方法の案内文」に入力の必要があることを明記しておくと起票時にわかりやすくなります。



④ 登録をクリックして保存します。



問い合わせを管理する

このセクションでは、実際に寄せられた問い合わせへの回答や、その他管理の仕方について説明します。

● 問い合わせを確認する

カテゴリー担当者が問い合わせタブをクリックすると、自分が担当するカテゴリーの問い合わせが一 覧で確認できます(ロール設定によっては担当外の問い合わせも表示されます)。



● 問い合わせに回答する

問い合わせの中身を確認するには、一覧から表示したい問い合わせをクリックします。



なお、ステータスやカテゴリーなどの項目でフィルタリングして検索することも可能です。



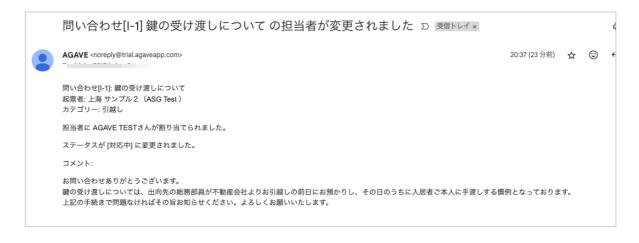
問い合わせを開くと、以下のような画面が表示されます。担当者は担当者名を設定し、コメントを記載した後にステータスを変更します。正しくないカテゴリーに質問が寄せられている場合、「カテゴリー」欄の鉛筆アイコンをクリックするとカテゴリーを変更できます。変更後は登録ボタンをクリックして保存します。



保存後の問い合わせ一覧です。ステータスが変更され、担当者についても記録されています。



また、起票者には以下のメールが送信されます。



ヒント:ステータス「起票者の対応待ち」とは

問い合わせのステータスには、「新規」「対応中」「起票者の対応待ち」「完了」の4つがあります。このうち、「起票者の対応待ち」は、例えば問い合わせ対応者が対応を終えた旨を起票者に伝え、起票者の確認を待っている時などに使用します。

● 共有先グループについて

共有先グループとは、担当グループ以外のグループに同じ問い合わせを共有する必要がある場合に設 定できる機能です。設定する場合は、「共有先グループ」右横の鉛筆アイコンをクリックします。



共有先グループはドロップダウンリストから選択します。選択後は登録ボタンをクリックして保存します。



設定後は以下のように表示されます。なお、ステータスの変更などに伴うお知らせメールは、担当グループだけでなく、共有先グループの担当者にも送信されます。



ヒント:共有先グループの上手な使い方

たとえばグループ会社から本社に確認を取りたい場合や、本社からの回答が必要な場合に、共有先グループに本社を指定してエスカレーションできます。

● 担当者間コメントについて

担当者間での申し送り事項や確認事項がある場合、担当者間コメントの機能を利用して担当者同士で やり取りできます。ファイル添付することも可能です。なお、この欄に記載したコメントは、起票者 からは閲覧できません。

コメントを記載する場合は、コメント欄に入力し、登録ボタンをクリックして保存します。



コメントの削除について

問い合わせに記入したコメントは、後ほど削除することができます。ただし、自分が入れたコメント に限られます。

削除する場合は、削除したいコメントのところにカーソルを合わせます。ゴミ箱アイコンが表示されるので、それをクリックするとコメントが削除されます。



● 問い合わせリマインダー

お問い合わせが起票された後、事前に設定された期間内にアップデートがなかった場合には、担当グループ(共有先グループがある場合は共有先グループにも)にアラートメールが飛びます。このため、お問い合わせを未対応のままにしておくことはありません。なお、この機能の利用や、アラートが飛ぶまでの待機期間はサークレイス側で設定する必要があります。利用が必要な場合はサークレイス担当者にお知らせください。



● 問い合わせ一覧のダウンロードについて

問い合わせ一覧を以下の手順でダウンロードできます。

① 問い合わせタブをクリックします。



② 問い合わせ一覧が表示されるので、リストの左上のある「CSV ダウンロード」をクリックします。



③ エンコーディング形式を選び、ダウンロードボタンをクリックします。コメントや添付ファイルもダウンロードしたい場合は、「コメントを含める」「添付ファイルを含める」にそれぞれチェッ

クを入れます。

ダウンロード		
エンコーディング	UTF-8 with BOM(Excel用)	•
	✓ コメントを含める	
	☑ 添付ファイルを含める ❷	
		ダウンロード キャンセル

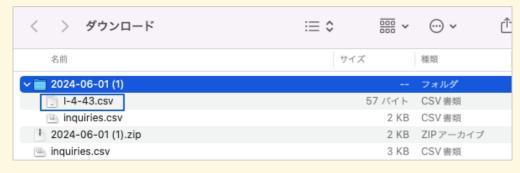
④ ファイルは zip 形式でダウンロードされるため、閲覧の際は解凍が必要です。ファイルを開くと以下のように時系列で表示されます。



なお、「添付ファイルを含める」とした場合は、最初の起票時に添付されたファイルのみが表示され、やり取りの途中にコメントで添付されたファイルについては一覧に含まれません。「コメントを含める」とした場合は、「行種別」という欄に「コメント」として表示されます。このコメントには、担当者間のコメントも含まれます。

ヒント:添付ファイルの名称について

「添付ファイルを含める」にチェックした状態で一覧をダウンロードすると、添付ファイルも一緒にダウンロードされます。ただし、zip フォルダ上ではファイル名の文字化け等を防ぐために、新たな名称がつけられています。下の例では、「為替レート」というファイル名が「I-4-43」(問い合わせ ID-通し番号)に置き換わっています。



このままではどのファイルなのかわからなくなってしまうため、一覧表では元々のファイル名と置き換わり後のファイル名を並べて表示しています。



● お問い合わせ先メールアドレスの表示について

フッター部分への、お問い合わせ先メールアドレスの表示・非表示を設定することができます。この設定はサークレイス側での作業となりますので、必要な場合はサークレイス担当者にお知らせください。



問い合わせを行なう

このセクションでは、実際に問い合わせを行なう方法を説明します。

① 問い合わせタブをクリックします。



② 新規問い合わせボタンをクリックします。



③ 問い合わせのカテゴリーを選択します。



④ 問い合わせ内容を入力し、最後に登録ボタンをクリックして保存します。



⑤ 作成が完了したら以下のような画面が表示されます。



⑥ また、以下のような受付メールおよび担当グループからの自動送信メールが作成者に送信されます。この他にも、問い合わせに対してコメントが追加されたり、問い合わせステータスに変更があったりした場合にメールでの通知が行なわれます。

新規の問い合わせを受け付けました:[I-1]鍵の受け渡しについて ∑ ♥盾トレイ×



AGAVE <noreply@trial.agaveapp.com>

新規問い合わせ [I-1] 鍵の受け渡しについて を受け付けました。

起票者: 上海 サンプル2 (ASG Test)

カテゴリ: 引越し

バンコク支社に出向となり、5月末より次の住所に入居します。

Sukhum Apartment, Soi 29, Sukhumvit Rd, Khlong Toei, Bangkok

鍵の受け渡しはいつ、どこで行えばよいでしょうか。現地には5/20から着任する予定で、入居までは新居近くのホテルに滞在します。 詳細についてご教示いただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

詳細は下記URLからご確認ください。

https://trial.agaveapp.com/inquiries/inquiries/72

URLが改行されている場合は、1行につなげてブラウザの アドレスバーに入力してください。

このメールにお心当たりのない場合は、お手数ですが 以下のメールアドレスまでお問い合わせください。

本メールは自動的に送信されています。

本メールにご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。

問い合わせID[I-1] 鍵の受け渡しについて ∑ 受信トレイ×



AGAVE <noreply@trial.agaveapp.com>

上海 サンプル2 様

このたびはお問い合わせいただきまして、ありがとうございます。

確認のうえ、担当者よりご連絡差し上げます。

問い合わせID: [I-1] カテゴリ: 引越し

問い合わせ内容:

バンコク支社に出向となり、5月末より次の住所に入居します。

Sukhum Apartment, Soi 29, Sukhumvit Rd, Khlong Toei, Bangkok 鍵の受け渡しはいつ、どこで行えばよいでしょうか。現地には5/20から着任する予定で、入居までは新居近くのホテルに滞在します。 詳細についてご教示いただければ幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。

詳細は下記URLからご確認ください。

https://trial.agaveapp.com/inquiries/inquiries/72

URLが改行されている場合は、1行につなげてブラウザの アドレスパーに入力してください。

このメールにお心当たりのない場合は、お手数ですが 以下のメールアドレスまでお問い合わせください。

kasakura@circlace.com

本メールは自動的に送信されています。

本メールにご返信いただいてもお答えできませんのでご了承ください。