# 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 ヒント:カテゴリーの順番を変更するには	7
<ul> <li>対比表について</li> <li>とント:起票者側からの見え方</li> </ul>	
問い合わせを管理する	13
● 問い合わせを確認する	
● 問い合わせに回答する ヒント:ステータス「起票者の対応待ち」とは	13 15
● 共有先グループについて	
ヒント:共有先グルーブの上手な使い方	
● 担当者間コメントについて	
● コメントの削除について	
● 問い合わせリマインダー	
● 問い合わせ一覧のダウンロードについて	
ヒント:添付ファイルの名称について	
● お問い合わせ先メールアドレスの表示について	19

問い合わせを行なう	j	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	
問い合わせカテ	ゴリー
担当者グループ	

### 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

ール			🗐 ロール対比表 🕇 ロールの追加
名前	標準 / カスタム	プラン	
管理者	標準	人事労務	コピー   割り当てユーザ
一般	標準	人事労務	コピー   割り当てユーザ
テストロール	カスタム	人事労務+海外給与計算	コピー   割り当てユーザ
管理者(経費申請可)	カスタム	人事労務	コピー   割り当てユーザ
給与計算対象者	カスタム	人事労務+海外給与計算	コピー   割り当てユーザ
編集用テスト	カスタム	人事労務+海外給与計算	コピー   割り当てユーザ
編集用テスト管理者用	カスタム	人事労務+海外給与計算	コピー   割り当てユーザ

④ 「問い合わせ」までスクロールします。

		問い	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	<ul> <li>権限なし</li> </ul>	○ 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	<ul> <li>権限なし</li> </ul>	○ 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	<ul> <li>自分が担当のみ</li> </ul>	○ すべて閲覧

⑤ 必要な権限をオンにします。

		1	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	問い合わせの調	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	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

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。

			組織横断設定
	組織設定の権利	民	
他の組織からの横断設定	○ 権限なし	<ul><li>閲覧のみ</li></ul>	
他の組織への横断設定	○ 権限なし	<ul><li>閲覧のみ</li></ul>	
			適用されるプラン:人事労務+海外給与計算 登録 キャンセル

### 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。

① 「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。

問い合わせ
問い合わせカテゴリー
担当者グループ

② 担当者グループの追加ボタンをクリックします。

担当者グループ	担当者グループの追加
名前	

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。

担当者グループの追加		
名前	引越し担当者	
說明	引越しに関する問い合わせ担当者グループ	
担当者		
	ロンドン サンプル 1	キャンセル
	Taro Agave	
組織情報	AGAVE TEST	

④ 選択したら登録ボタンをクリックして保存します。

担当者グループの追加	
名前	引越し担当者
説明	引越しに関する問い合わせ担当者グループ
担当者	AGAVE TEST
	登録 キャンセル

⑤ グループが作成されました。

担当者グループを作成しました。		
組織設定	担当者グループ	担当者グループの追加
組織情報	名前	
拠点情報	引越し担当者	
出向元		

### 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。



問い合わせカテゴリーの追加ボタンをクリックします。

問い合わせカテ	ゴリー	プレビュー 問い合わせカテゴリーの追加
名前	カテゴリーの説明	有効/無効

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。

問い合わせカテゴリーの追加		
名前	社宅	
カテゴリーの説明	現地での借り上げ社宅に関する問い合わせ	
問い合わせ方法の案内文	社宅に関する問い合わせはこちらから行なってください。	
入力テンプレート 😡		
有効/無効	● 有効 ○ 無効	
担当グループ	▲ 担当者グループの追加	
	金錄	キャンセル

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。

担当グループ	引越し担当者  ▼	<ul><li> すべての出向先 </li><li> 特定の出向先 </li></ul>	<ul><li>すべての出向元</li><li>) 特定の出向元</li></ul>	×
	社宅担当者(シン… ▼	<ul> <li>○ すべての出向先</li> <li>● 特定の出向先</li> <li>シンガポール ▼</li> </ul>	<ul> <li>すべての出向元</li> <li>特定の出向元</li> </ul>	×
	社宅担当者(ロン… ▼	<ul> <li>) すべての出向先</li> <li>● 特定の出向先</li> </ul>	<ul> <li>● すべての出向元</li> <li>○ 特定の出向元</li> </ul>	×
	╋ 担当者グループの追加			
				登録 キャンセル

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。

有効/無効 担当グループ	<ul> <li>● 有効 ○ 無効</li> <li>社宅担当者 (シン… ▼</li> </ul>	<ul> <li>○ すべての出向先</li> <li>● 特定の出向先</li> <li>シンガポール ▼</li> </ul>	<ul> <li>● すべての出向元</li> <li>○ 特定の出向元</li> </ul>	×
	社宅担当者(ロン… ▼	<ul> <li>○ すべての出向先</li> <li>● 特定の出向先</li> <li>□ンドン ▼</li> </ul>	<ul> <li>すべての出向元</li> <li>特定の出向元</li> </ul>	×
	➡ 担当者グループの追加			
				登録 キャンセル

### 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。

問い合わせカテゴ	<b>リ</b> ー	プレビュー 問い合われ	<b>さカテゴリーの追</b> 加
名前	カテゴリーの説明	有効/無効	
引越し	引越しに関する各種問い合わせ	有効	÷ +

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。

プレビュー中	
問い合わせカテゴリー < <p>キャンセル</p>	
引越し	
引越しに関する各種問い合わせ	

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。

問い合わせカテ	ゴリー	プレビュー 問い合わ	せカテゴリーの追加
名前	カテゴリーの説明	有効/無効	
引越し	引越しに関する各種問い合わせ	有効	÷ 🔸
給与	給与に関する各種問い合わせ	有効	+ +
ビザ	ビザに関する各種問い合わせ	有効	<b>†</b> +

### 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。

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。

問い合わせ	
問い合わせカテゴリー	
担当者グループ	

② 対比表ボタンをクリックします。

問い合わせカテゴリー	プレビュー 🔳 🎗	討比表 問い合わ	せカテゴリーの追加
名前	カテゴリーの説明	有効/無効	
引越し	引越しに関する各種問い合わせ	有効	÷ 🔸
給与	給与に関する各種問い合わせ	有効	+ +
ビザ	ビザに関する各種問い合わせ	有効	+ +
社宅	現地での借り上げ社宅に関するお問い合わせ	有効	1 +

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。

对比表				エンコーディング	Windows-31J(日本語Windows)	用) 🗸 CSVダウンロー
問い合わ	bせカテゴリー	街火グループ	担当	出向先	担当	当出向元
名前	有効/無効	担当ジルーノ	対象	対象外	対象	対象外
		引越し担当者	すべての出向先		すべての出向元	
21201	本本	社宅担当者(シンガポール)	シンガポール		すべての出向元	
引越し	有如	社宅担当者(ロンドン)	ロンドン		すべての出向元	
		社宅担当者(上海)	上海		すべての出向元	
給与	有効	給与担当者	すべての出向先		すべての出向元	
ビザ	有効	ビザ担当者	すべての出向先		すべての出向元	
		引越し担当者	すべての出向先		すべての出向元	
10	士品	社宅担当者(シンガポール)	シンガポール		すべての出向元	
杠七	有効	社宅担当者(ロンドン)	ロンドン		すべての出向元	
		社宅担当者(上海)	上海		すべての出向元	

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。

問い合わせカテコ	ゴリー	APPART APPART		担当出向先	担当	出向元
名前	有効/無効	担当クループ	対象	対象外	対象	対象外
		引越し担当者	すべての出向先		すべての出向元	
1 200 1	***	社宅担当者 (シンガポール)	シンガポール		すべての出向元	
風し	19 30	社宅担当者(ロンドン)	ロンドン		すべての出向元	
		社宅担当者 (上海)	上海		すべての出向元	
合与	有効	給与担当者	すべての出向先		すべての出向元	
24 1	有効	ビザ担当者	すべての出向先		すべての出向元	
		引越し担当者	すべての出向先		すべての出向元	
l eta	-	社宅担当者 (シンガポール)	シンガポール		すべての出向元	
L-E	19.50	社宅担当者(ロンドン)	ロンドン		すべての出向元	
		社宅担当者 (上海)	上海		すべての出向元	
F当(シンガボール駐在用)	有効	給与担当者	シンガボール	パンコク、ロサンゼルス、ロンド ン、上海	すべての出向元	

#### 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)」

Nuclear Set 100 100 100 100 100 100 100 100 100 10									
在目         作品          1          1          1 </th <th>問い合わせカテゴ</th> <th>リー</th> <th></th> <th></th> <th>担当出向先</th> <th></th> <th></th> <th>担当出向</th> <th>元</th>	問い合わせカテゴ	リー			担当出向先			担当出向	元
・         新田         単山         単山         ジンガボール         ディマの出めた         ディマの出めた           ・         中田         ビロ         シンガボール         ジンガボール         ディマの出めた         ディマの出めた           ・         中国         ジー         ショ         ・         ・         ディマの出めた         ディマの出めた           ・         中国         ジー         ショ         ・<	名前	有効/無効	担当グループ	対象	対象	<u></u> %	対象		対象外
			引越し担当者	すべての出向先			すべての出向元		
1         100         102/12/1         102/12		-	社宅担当者 (シンガポール)	シンガポール			すべての出向元		
中国     中国     上海     中べの出焼売     中べの出焼売       市場     ビグ目出着     ヤべの出焼売     マベの出焼売       市場     ビグ目出着     マベの出焼売     マベの出焼売       市場     ビグ目出着     マベの出焼売     マベの出焼売       市場     ビジガボール     シンガボール     マベの出焼売       日日     市場     ビジロボール     アベの出焼売       日日     日日     シンガボール     アベの出焼売       マンガボール総査用     シンガボール     アベの出焼売     マベの出焼売       シンガボール拠点     レジア     アベの出焼売     マベの出焼売       シンガボール拠点     レジア     アベの出焼売     マベの出焼売       シンガボール拠点     レジア     アベの出焼     アベの出焼売       シンガボール     レジア     アベの出焼     アベの出焼売       シンガボール     レジア     アベの出焼     アベの出焼売       シンガボール     レジア     アベの出売     アベの出焼売       シンガボール     レジア     アベの出売     アベの出焼売       シンガボール     レジア     アベの出売     アベの出焼売       シンガボール     レジア     アベの出売     アベの出焼売       シンガボール     シンガボール     アンガボール     アンガボール       シンガボール     シンガボール     アンガボール       シンガボール     シンガボール     アンガボール       シンガボール     シンガボール     アビグ       コレニ     ビグ     ビグ       コレニ     日     ビグ       コレニ     アビグ	*	有幻	社宅担当者 (ロンドン)	ロンドン			すべての出向元		
前後     時日田谷     1 べての出焼先     1 べての出焼元       前後     ビグ田田谷     マイての出焼売     マイマの出焼売       日     新後     ビグロ出売     マイマの出焼売       日     新後     ビグロ出売     マイマの出焼売       日     新日     ビグロニウ     マイマの出焼売       日     日     ビグロニウ     マイマの出焼売       日     日     ビグロニウ     マイマの出焼売       日     日     シンガホール     ビンガボール       日     日     シンガホール     ビブロジェク       オース     シンガボール     レ     レ       シンガボール     レ     シンガボール     レ       シンガボール     レ     レ       シンガボール     レ     <			社宅担当者 (上海)	上海			すべての出向元		
前他     ビダ田福     マペマの山晩売     マペマの山晩元       日本     ジンガボール     ジンガボール     マペマの山晩元       日本     ビマロ山県二     マペマの山晩元     マペマの山晩元       日本     ビマロ山県二     マペマの山県二     マペマの山県二       日本     ビマロ山県二     ビマロ山県二     マペマの山県二       日本     ビマロ     シンガボール     ビマロ     マペマの山県二       ロンガボール     中本     ビンガボール     ビマロ     マペマの山県二       シンガボール     小     ビマロ     ビマロ     マペマの山県二       コンガボール     小     レ     ビマロ     マペマの山県二       カテ ゴリー中に     「手当」(シンガボール     レ     マレ       ノーロ     ビジンガボール     マレ     マレ       ノーロ     「日本     シンガボール     レ       ノーロ     「シンガボール     マレ     マレ       ノーロ     「日本     シンガボール     アレ       ノーロ     「シンガボール     アレ       ノーロ     「日本     シンガボール       ノーロ     「日本     ビグ       1     「日本     ビグ        1     「日本		有効	給与担当者	すべての出向先			すべての出向元		
		有効	ビザ担当者	すべての出向先			すべての出向元		
新会         単田田道 (2)2/ボール協         シングボール         単ママロの地内元           120 20 パーール         120 20 パーール         120 20 パーー         120 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 2			引越し担当者	すべての出向先			すべての出向元		
前期         世紀居著(12)ドシ)         ロンドン           1428日著(128)         158           1527ガボール総裁用)         秋季         秋季           シンガボール         パンコウ、ロンビルス、ロンド         マイの出発元           シンガボール         パンコウ、ロンビルス、ロンド         マイの出発元           シンガボール         レンコウ、ロンビルス、ロンド         マイの出発元           シンガボール         レンコウ、ロンビルス、ロンド         マイの出発元           シンガボール         レンコウ、コーレ         マイの出発元           カテ ゴリー         ロンビンガボール         レンガボール           ヘ 名信や着 名信や活水法 えば小屋 えばかに ドキュンシト 働い合わた 名加始や 毛茸 他もかけ 急ない アロジンクト電         アビグ           イロシン         トロー         ビグ           パロレ         ビグ         ビア 電子 名種類い合わた           「加し         ビア 電子 名種類い合わた         ビグ パボール           レビ         デビ (シンガボール         ビグ           日         レビンガボール         ビグ           日         レビンガボール         ビグ           日         レビンガボール         ビグ           日         ビンガボール         ビグ           日         レジンガボール         ビグ           日         レジンガボール         ビグ           日         レジンガボール         ビグ           日         日         レジンガボール			社宅担当者(シンガポール)	シンガポール			すべての出向元		
社名組織       上海       「シンガボール       「アンゴス、ロジンゼネス、ロンド       「マイなの出所元         シンガボール       シンガボール       アンゴス、ロジンゼネス、ロンド       マイなの出所元         シンガボール       小山       「アンゴス、ロジンビネス、ロンド       マイなの出所元         シンガボール       小山       「アンゴス、ロジンビネス、ロンド       マイなの出所元         シンガボール       小山       「アンゴス・ロシンビル       シンガボール         A 名母の当 名母の当体者 文払何届 支払何届世 たいひせた 「チュンシト」       周い合わせ 中知的な 小山 常いたい 「日本」       「日本」         A 名母の当 名母の当体者 文払何届 文山のせた 「チュンシト」       周い合わせ 中国 大会 生 日本       シンガボール サンブル ン         A 名母の当 名母の当体者 文払何届 文山の世 「チョンシト」       周い合わせ 中国 大会 生 日本       シンガボール         Y 目目       日本       日本       ビグ         Y 目目       日本       ビグ 「アンゴス・       ビグ 「 「 「 「 」         Y 目目       日本       日本       ビグ 「 「 「 」         Y 目目       日本       日本       ビグ 「 「 「 」         Y 日本       日本       日本       ビグ 「 「 」         Y 日本       日本       日本       ビグ 「 「 」         Y 日本       日本       日本       ビグ 「 「 」         Y 日本       日本       日本       日本       日本         Y 日本       日本       日本       日本       日本       日本         Y 日本       日本       日本       日本       日本       日本		有効	社宅担当者(ロンドン)	ロンドン			すべての出向元		
(シンガボール総式の)       和 単の振振       シンガボール       パンコウ、ロジンガルス、ロンド       すべての出発元         シンガボール       小点       パンコウ、ロジンガルス、ロンド       すべての出発元         シンガボール       小点       パンコウ、ロジンガ       すべての出発元         シンガボール       小点       リンガボール       ジンガボール         カテゴリー       レンガボール       レンガボール       シンガボール         ・       シンガボール       リンガボール       リンガボール         ・       シンガボール       リンガボール       リンガボール         ・       ・       シンガボール       リンガボール         ・       ・       シンガボール       リンガボール         ・       ・       ・       リンガボール         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・         ・       ・       ・       ・			社宅担当者 (上海)	上海			すべての出向元		
<ul> <li>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</li> <li>AGAVE シンガポールサンフル2×</li> <li>▲ 全球線 全球爆発を 支払機能 支払機能管 お知らせ気管 ドキュシント 聞い合けぜ 名別始ら・目前 始ら計算 点の目 プロジェクト管理 (実施)</li> <li>▲ 合わせカテゴリー く キャンセル</li> <li> <b>ゴ</b>協し 祖に策する希臘い合わせ <b>ビザ</b> 「ご覧 7 6 希臘い合わせ     </li> <li> <b>丁当</b> (シンガポール駐在用)     </li> <li> <b>丁当</b> (シンガポール駐在用)     </li> </ul>	(シンガポール駐在用)	有効	給与担当者	シンガポール	バンコク、ロサン+ ン、上海	ゼルス、ロンド	すべての出向元		
現地での借り上げ社宅に関するお問い合わせ 手当に関する問い合わせ	ム 各種中請 各種中請承認 ザ管理 組織設定	支払明細 支払明細	管理 お知らせ配信 ドキュメント	問い合わせ 年別給与・経費 (	思人别給与·經費 給与計算 通	知書 プロジェクト	卜管理		
· 点通由结子的 卡拉的炉 卡拉的炉筋顶 心地的出现层 以上 以入口 明白在在井 左侧的上 探弗 网口的脸上 探弗 动力影响 浮标带 式口对 有口筋顶	引越し       引越しに関する各種問い合       社宅       現地での信り上げ社宅に関       その他(上)       カテゴリーロ       AGAVE	- < キャンセ かせ 毎)拠点 中に「手	<sup>船5</sup> <sup>船6年</sup> <sup>船6年間する各種間い合わ 手当(シンガポー) <sup>手当に関する問い合わせ</sup></sup>	± ル駐在用) ーザーのビュ ール駐在用)」	ビザ ビザC両する&種同い合わせ	<u>ない</u> 上海サン:	7/1/2 ~		
、各種申請 各種申請承認 支払明細 支払明細管理 お知らせ配信 ドキュメント 問い合わせ <sup>年初始ら・</sup> 紙費 組入別始ら・紙費 組み計算 通知書 プロジェクト管理 1管理 組織設定 い合わせカテゴリー く キャンセル	引越し         引越しに関する各種問い合         引越しに関する各種問い合         社宅         現地での借り上げ社宅に開         その他(上)         カテゴリー「         AGAVE         名種中請 各種中請承認         管理 組織設定         「合わせカテゴリー」	- < キャンセ, bt するお問い合わせ 毎)拠点 中に「手 x払明編 x払明編 - < キャンセノ	ル 給与 総ちに関する各種間い合わ <b>手当(シンガボー)</b> 手当に関する問い合わせ に所属するユー 当(シンガポー な知らせ記録 ドキュメント	t ル駐在用) ーザーのビュ ール駐在用)」	ビザ ビザに用する各種用い合わせ ー が表示され	ない 上海サン: 知恵 プロジェク	///2 × ト電理		
<ul> <li>         へ各種申請 各種申請承認 支払明細 支払明細管理 お知らせ配信 ドキュメント 問い合わせ 年初始ら・紙乗 個人別始ら・紙乗 個人別始ら 紙車 ゴロジェクト管理         *合わせカテゴリー く キャンセル         Sill に関する各種問い合わせ         ※ 新与に関する各種問い合わせ         ビザ ビザに関する各種問い合わせ     </li> </ul>	引越し         引越しに関する各種問い合         社宅         現地での借り上げ社宅に開         その他(上)         カテゴリー「         AGAVE         く様中請く祭稚中請み祭         管理 利減公定         合わせカテゴリー         引減しに関する各種問い合	- < キャンセ, bt するお問い合わせ 毎) 拠点 中に「手 大が明細 文払明細 - < キャンセノ bt		tt ・ ぜ ・ ル 駐 在 用 ) 」 の い 会 わ は ・ 部 の 、 会 わ は ・ 部 に 、 の い 会 わ は ・ 部 に 、 の い 会 わ は ・ 部 に 、 の い 会 わ は ・ の い の い ら わ し 、 の い の い ら わ し 、 の い の い の い の い の い の い の い の い の い の	ビザ ビヴに関する各種同い合わせ 	ない 上海サン: 加速 プロジェク	ブル2 × ト音型		

### ● 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。

問い合わせ	
問い合わせカテゴリー	
担当者グループ	

問い合わせカテゴリーの追加ボタンをクリックします。

問	い合わせカテゴリー	-	プレビュー	□ 対比表	問い合わせた	ヮテゴリ	リーの追加
	名前	カテゴリーの説明		4	有効/無効		
	引越し	引越しに関する各種	重問い合わせ		有効	+	÷

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。

問い合わせカテゴリーの編集		
名前	給与	
カテゴリーの説明	給与に関する各種問い合わせ	
問い合わせ方法の案内文	問い合わせの際は、社員番号および問題の概要を記載してください。	
·		
入力テンプレート 😡	【社員番号】  【問題や問い合わせの概要】 の	
有効/無効	● 有効 ○ 無効	
担当グループ	給与担当者     ● すべての出向先     ● すべての出向元     ×       ○ 特定の出向先     ○ 特定の出向元     ×	1
	◆ 担当者グループの追加	
	登録	キャンセル

④ 登録をクリックして保存します。

- 担当グル 点	ープ 給与担当者 ★ 担当者グルー	<ul> <li>● すべての出向先</li> <li>○ 特定の出向先</li> </ul>	<ul><li>● すべての出向元</li><li>○ 特定の出向元</li></ul>	×
2				登録 キャンセル

### 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)。

ホーム 経費承認 各種申請承認 ヌ	女払明細管理 お知らせ配信 ドキ.	ュメント <mark>問い合わせ</mark> プロジェクト管	理 ユーザ管理 組織設定		
問い合わせ					新規問い合わせ
ステータス Select Here	カテゴリー Select Here	問い合わせID	タイトル	起票日 From	То
<b>起票者</b> 姓 (日/英) 名 (日/英)	<u>担当者</u> 私が起票 姓(日/英)	名 (日/英) 〇 私が担当	検索		
ステータス ▲ カテゴリ-	ー 問い合わせID ・	タイトル	起票日	起票者	1-2/2 担当者
新規 引越し	I-1 1	継の受け渡しについて	2024/04/27 19:28	上海 サンプル 2	
新規給与	I-2 :	8月分の給与明細について	2024/04/27 19:32	上海 サンプル2	

### ● 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。

<b>起票者</b> 姓(日/英)	名 (日/英)	<b>担当者</b> 私が起票 姓(日/3	友) 名 (日/英) 🗌 私が担当	検索		
ステータス 🛦	カテゴリー	問い合わせID	タイトル	起票日	起票者	1 - 2 / 2 担当者
新規	引越し	I-1	鍵の受け渡しについて	2024/04/27 19:28	上海 サンプル2	
新規	給与	1-2	3月分の給与明細について	2024/04/27 19:32	上海 サンプル2	

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。

ステータス	カテ	ゴリー		問い合わせID	タイトル	i	起票日	
新規	<b>▼</b> 31#	越し	•				From	То
起票者		1	担当者	-				
姓(日/英) 名(日	1/英)	私が起票	姓(日/英)	名 (日/英) □ 私が担当	検索			
								1-1/1
ステータス 🔺 🤳	カテゴリー	問い合わ	UD	タイトル	起票日	起票者	r 1	担当者
新規	川越し	I-1		鍵の受け渡しについて	2024/04/27 19:28	上海 †	サンプル2	
								4 4 / 4
								1-1/1

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。

テータス	カ	テゴリー	問い合わせID	タイトル	起票日	
Select Here	•	Select Here	•		From	То
原者		担当者				
姓 (日/英)	名(日/英)	私が起票姓(	日/英) 名 (日/英) 🗆 私が	担当検索		
						1-2/
テータス 🔺	カテゴリー	問い合わせID	タイトル	起票日	起票者	担当者
新規	給与	I-2	3月分の給与明細について	2024/04/27 19:32	上海 サンプル 2	
			めのゴレキレーのいて	0004/04/07 40:00	し海井ンプリの	ACAVE TEST

また、起票者には以下のメールが送信されます。

問い合わせ[I-1] 鍵の受け渡しについて の担当者が変更されました D 愛信トレイ×				ſ
AGAVE <noreply@trial.agaveapp.com></noreply@trial.agaveapp.com>	20:37 (23 分前)	☆	٢	÷
問い合わせ[1-1]: 鍵の受け渡しについて 起票者: 上海 サンプル2(ASG Test ) カテゴリー: 引越し				
担当者に AGAVE TESTさんが割り当てられました。				
ステータスが [対応中] に変更されました。				
בארא:				
お問い合わせありがとうございます。 鍵の受け渡しについては、出向先の総務部員が不動産会社よりお引越しの前日にお預かりし、その日のうちに入居者ご本人に手渡しする様 上記の手続きで問題なければその旨お知らせください。よろしくお願いいたします。	『例となっておりま	ŧ.		

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。

<sup>問い合わせ一覧</sup> / <b>鍵の受け</b> 源	問い合わせ詳細 <b>そしについて</b>								<b>担当者</b> 未選択	
ステータス 新規	<b>カテゴリー</b> 引越し 🖍	起票者 上海 サンプル 2	拠点 上海	起票日 2024/04/27 19:	28	問い合わせID I-1			<b>担当グループ</b> ▶ 引越し担当者	
バンコク支 Sukhum Apa 鍵の受け渡し 滞在します。 詳細につい <sup>っ</sup>	±に出向となり、5月末 artment, Soi 29, Sukhuı っはいつ、どこで行えに てご教示いただければす	より次の住所に入居しま mvit Rd, Khlong Toei, Ban ばよいでしょうか。現地に ⊱いです。どうぞよろしく	す。 gkok は5/20から着任 お願いいたしま	する予定で、入居す。	までは新居込	丘くのホテルは	Ξ	担	<b>当者間コメント ②</b> 担当者間コメントを入力	
お問い合わせ	ありがとうございます	0			担当者			Ċ.	◎添付ファイル 登	録
鍵の受け渡し し、その日の	については、出向先の うちに入居者ご本人に	総務部員が不動産会社より	)お引越しの前E おります。	目にお預かり	AGAV	E TEST	~			
上記の手続き	で問題なければその旨	お知らせください。よろし	しくお願いいたし	します。	ステータス	ζ				
					対応中	1	~			
◎ 添付ファイル							登録			

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。

共有先グループ変更		
共有先グループ		
	ビザ担当者	
	給与担当者	キャンセル

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。

<sup>さわせ一覧</sup> / の受け渡	問い合わせ詳細 <b>そしについて</b>					<b>担当者</b> 未選択
ータス 新規	<b>カテゴリー</b> 引越し 🖍	起票者 上海 サンプル2	拠点 上海	起票日 2024/04/27 19:28	問い合わせID I-1	<b>担当グループ</b> ▶ 引越し担当者
、ンコク支ィ	土に出向となり、5月	末より次の住所に入居しま	ちず。			<b>共有先グループ √</b> ▶ ビザ担当者

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。

データス カテ 対応中 引換 パンコク支社に出向 & Sukhum Apartment, S 鍵の受け渡しはいつ、 滞在します。 詳細についてご教示い	nテゴリー  越し ✓  となり、5月末。   Sol 29, Sukhum )、どこで行えば (いただければ幸	起票者 上海 サンブル2 より次の住所に入居しま nvit Rd, Khlong Toel, Bar ざよいでしょうか。現地に いです。どうぞよろしく	<ul> <li>- 提点</li> <li>上海</li> <li>- 市す。</li> <li>- ngkok</li> <li>- には5/20から着</li> </ul>	起票日 2024/04/27 19:28 任する予定で、入居までは	問い合わせ□ ŀ1 新居近くのホテルに	<ul> <li>担当グループ</li> <li>▶ 引越し担当者</li> <li>共有先グループ ✓</li> <li>▶ ビザ担当者</li> </ul>
パンコク支社に出向と Sukhum Apartment, S 鍵の受け渡しはいつ、 滞在します。 詳細についてご教示い	a)となり、5月末。 , Sol 29, Sukhum )、どこで行えば iいただければ幸	より次の住所に入居しま nvit Rd, Khlong Toel, Bar ばよいでしょうか。現地に	ます。 ngkok こは5/20から着f	任する予定で、入居までは	新居近くのホテルに	共有先クルーフ ✓ ▶ ビザ担当者 担当表間コメント Q
詳細についてご教示い	いたたければ幸	いです。とうぞよろしく				
GAVE TEST			、お願いいたしる	द <b>र</b> ,	2024/04/27 20:31	この件でビザに関して連絡事項 ありましたらお知らせください
追加された共有先グルー	レープ: ビザ担当者	Ĩ				@添付ファイル
GAVE TEST					2024/04/27 20:37	

#### 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。

[要対応] しばらく更新されていない問い合わせがあります 2024/05/18
AGAVE <noreply@trial.agaveapp.com></noreply@trial.agaveapp.com>
様
しばらく更新されていない未完了の問い合わせをお知らせします。 ご確認の上、ご対応をお願いいたします。 * 処理済みの問い合わせについては、ステータスを"完了"に更新してください。 よろしくお願いいたします。
<b>問い合わせID タイトル カテゴリー 起票者 担当者 ステータス</b> I-2 <u>3月分の給与明細について</u> 絵与 上海 サンプル 2 Open

● 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。

ステータス		カテゴリー		問い合わせID		タイト	л	起票日	
Select Here	•	Select Here	•					From	То
起票者			担当者						
姓 (日/英)	名 (日/英)	□ 私が起票	姓(日/英)	名(日/英)	□ 私が担当	検索	ŧ		
L CSVダウンロ	- <b>ド</b>								1 - 3 /
ステータス 🔺	カテゴリー	問い合わせID	タイトル		起票日		起票者	担当者	
新規	給与	I-2	3月分の給与明	月細について	2024/04/27	19:32	上海 サンプル2		
対応中	引越し	I-1	鍵の受け渡し	について	2024/04/27	19:28	上海 サンプル2	AGAVE T	EST

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・	- <b>ド</b>		
	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 🚱	
			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。

A	B C	D	E	F	G	Н	1	J	К	L	M	N	0
1 問い合わせ	tIDタイトル 拠点	出向元	行種別	更新日	更新者	ステータス	カテゴリー	内容	追加されたつ	7 削除されたつ	7 担当者	追加された共	削除された共有
1-2	3月分の船与明軀について		起票	2024/4/27 19:32	上海 サンプル	L 新規	給与	社員番号:111114 所属拠点:上海 2月付で役職が変更となりまし たが、3月分の給与明細に役職 変更に伴う手当が反映されて いないようです。ご確認をお 願いいたします。					
1-1	鍵の受け渡しについて		起票	2024/4/27 19:28	: 上海 サンプノ	1 新規	引越し	パ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					

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。

< > ダウンロード	:≡ ≎ <sup>000</sup> ×	⊕ ~ ſ
名前	サイズ	種類
2024-06-01 (1)		フォルダ
-4-43.csv	57 バイト	CSV 書類
inquiries.csv	2 KB	CSV 書類
<sup>1</sup> 2024-06-01 (1).zip	2 KB	ZIPアーカイブ
inquiries.csv	3 KB	CSV 書類

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。

	A ((	- I	J	K	L	M
1	同い合わせIDタ〈〈	カテゴリー	内容	追加されたファイル	削除されたフ	担当者
3	1-4 77	経費		為替レート.csv(ŀ4-43.csv)	)	

#### ● 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。

い合わせ						新規問い合わせ
ステータス	カテゴリー	問い合わせID	タイト	~ル	起票日	
Select Here	▼ Select Here	•			From	То
<b>起票者</b> 姓(日/英) 名(日	/英) 🗌 私が起票	<b>担当者</b> 名(日/英)	□ 私が担当 検	索		
ステータス ▲	カテゴリー	問い合わせID	タイトル	起票日	起票者	担当者

③ 問い合わせのカテゴリーを選択します。

い合わせカテゴリー く キャンセル		
<b>引越し</b>	<b>給与</b>	<b>ビザ</b>
引越しに関する各種問い合わせ	絵与に関する各種問い合わせ	ビザに関する各種問い合わせ

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。

問い合わせの追加 くキャンセ	ال.
カテゴリー	引越し
	海外拠点への引越し・海外拠点からの引越しで不明な点がある場合に利用します。 問い合わせ時は、必ず出向先拠点・住所・引越し予定時期を明記してください。
	<b>担当グループ</b> :引越し担当者
タイトル	鍵の受け渡しについて
内容	パ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, Sukhumyit 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。
添付ファイル	ファイルを選択       選択されていません         + 添付ファイルの追加       登録

⑤ 作成が完了したら以下のような画面が表示されます。

<sup>b世一覧</sup> / )受け渡	問い合わせ詳細 <b>そしについて</b>					<b>担当者</b> 未選択
タス 規	カテゴリー 引越し	起票者 上海 サンプル2	拠点 上海	起票日 2024/04/27 18:28	問い合わせID I-1	<b>担当グループ</b> ▶ 引越し担当者
の受け渡し	しはいつ、どこで行え	ばよいでしょうか。現地(	こは5/20から着住	Eする予定で、入居までは新	新居近くのホテルに	担当者間コメント 😡
在します。 細について	てご教示いただければ	「幸いです。どうぞよろしく	くお願いいたしま	きす。		

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 Σ ☞ FL/イ× AGAVE <noreply@trial.agaveapp.com> 新規問い合わせ [l-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 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。 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。

