



# お問い合わせを一元管理！

システム連携で個別対応から顧客管理までを効率化！



開催日時

2021年6月29日（火）14:00～14:30

開催場所

ZOOM(Webセミナーツール)

# 本日のアジェンダ

1.

お問い合わせ対応を  
もっと便利に  
するには？

2.

クライゼル×  
Re:lationの  
ご紹介

3.

実際の使い方



はじめに


## 会社概要

トライコーンはクラウド・デザイン・コンサルティングのサービスで  
企業のCRM活動(顧客関係管理)がずっと簡単に、  
もっとやわらかくなるようなお手伝いをしています

社名	トライコーン株式会社 (英文名Tricorn Corporation)
本社所在地	〒160-0023 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー11F
代表取締役社長	福原 雄亮
創業 設立	1996年9月16日 1997年2月10日
社是	「もっとやわらかく」
提供サービス	・クライゼル ・IMOSSS ・Autobahn for AppEchange etc.

CRM業界  
最古参の  
ノウハウと実績

# 本日のアジェンダ



1.  
お問い合わせ対応を  
もっと便利に  
するには？

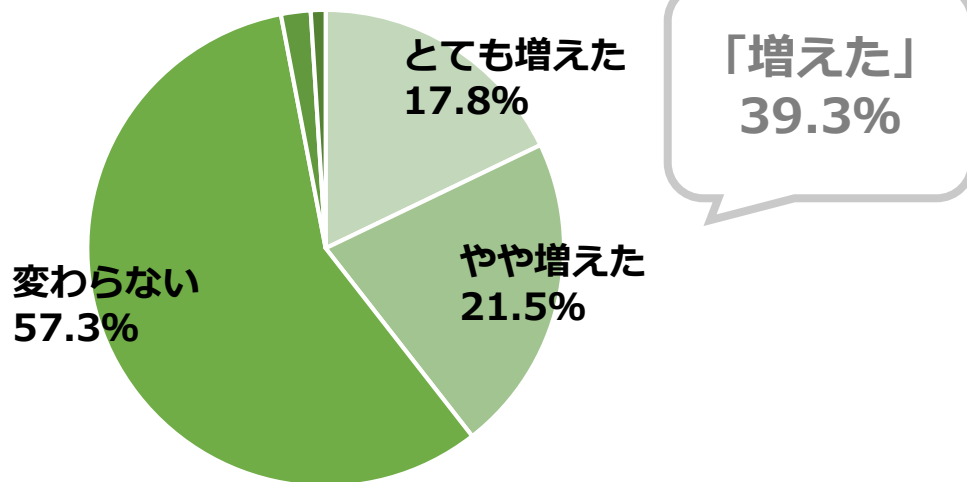
2.  
クライゼル×  
Re:lationの  
ご紹介

3.  
実際の使い方

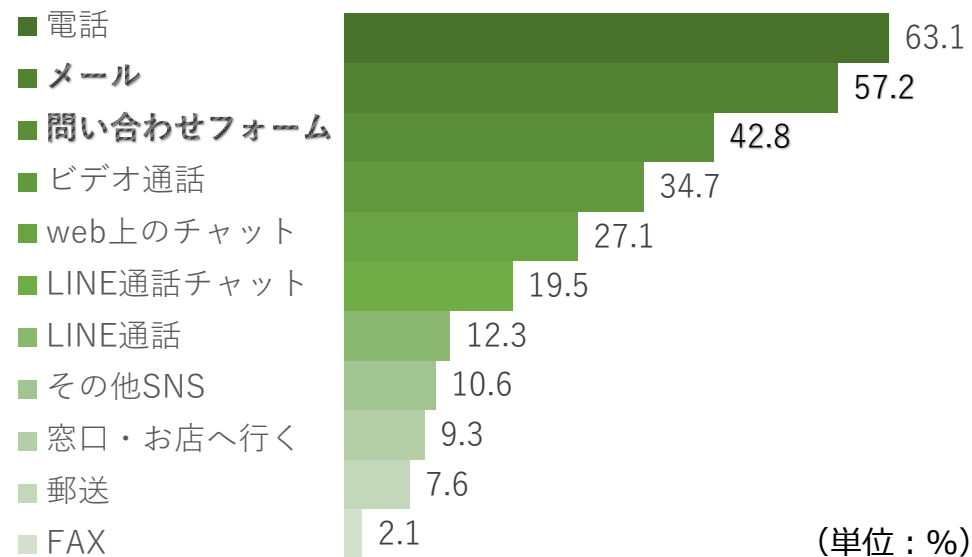
1.

# 1.お問い合わせ対応をもっと便利にするには？ コロナ禍で変化する「お問い合わせ」

Q.新型コロナの影響で、  
商品やサービスなどに関して、  
店舗や企業・自治体へ  
問い合わせをすることが増えましたか？  
(n=647)



Q.新型コロナ期間中、  
どんな手段で問い合わせを行いましたか？  
(n=647)



1.

## 1.お問い合わせ対応をもっと便利にするには？ お問い合わせ対応のよくあるご相談



窓口での対面・  
電話対応のみ

管理方法もアナログで  
煩雑になりがち…



フォームは  
あるけど、  
運用に課題…

管理方法もバラバラ…  
対応履歴をしっかりと残したい！



対応完了したら  
終わり？

お問い合わせ対応後は  
特にデータの活用は  
行っていない、という場合も

1.

## 1.お問い合わせ対応をもっと便利にするには？ お問い合わせ対応のよくあるご相談



窓口での対面・  
電話対応のみ

管理方法をアナログで

お問い合わせ対応の  
Web化◎



フォームは  
あるけど、  
運用に課題…

管  
対

対応者・対応履歴の  
記録も◎



対応完了したら  
終わり？

管理方法をアナログで

「見込み顧客」としての  
アプローチも◎

1.

1.お問い合わせ対応をもっと便利にするには？

クライゼルのみのお問い合わせ対応とくらべて



- ・ **コンタクト機能**  
簡易的なオプションレベル
- ・ **フォームを活用**  
問い合わせ対応専門の機能には届かない面も…

費用はほぼ同じ



- ★ **お問い合わせ対応に特化した専門サービス**
- ★ **わかりやすい管理画面で**  
**シンプル・便利・柔軟な運用を可能に**



# 本日のアジェンダ

1.  
お問い合わせ対応を  
もっと便利に  
するには？

2.  
クライゼル×  
Re:lationの  
ご紹介

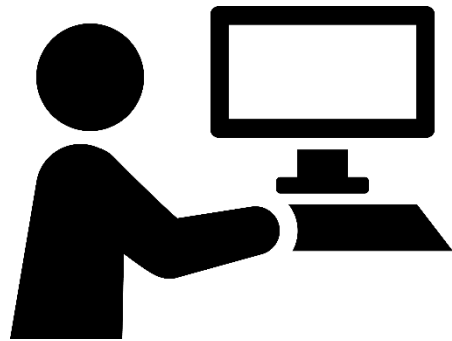
3.  
実際の使い方

2.

## 2. クライゼル×Re:lationのご紹介

# ASPサービス kreisel とは？ クライゼル

管理画面にアクセス！  
顧客管理が簡単にできる  
ASPサービス



データベース  
(情報の格納庫)



フォーム機能



メール機能



サイト機能

プライバシーマーク、ISMS 認証取得



2.

## 2.クライゼル×Re:lationのご紹介

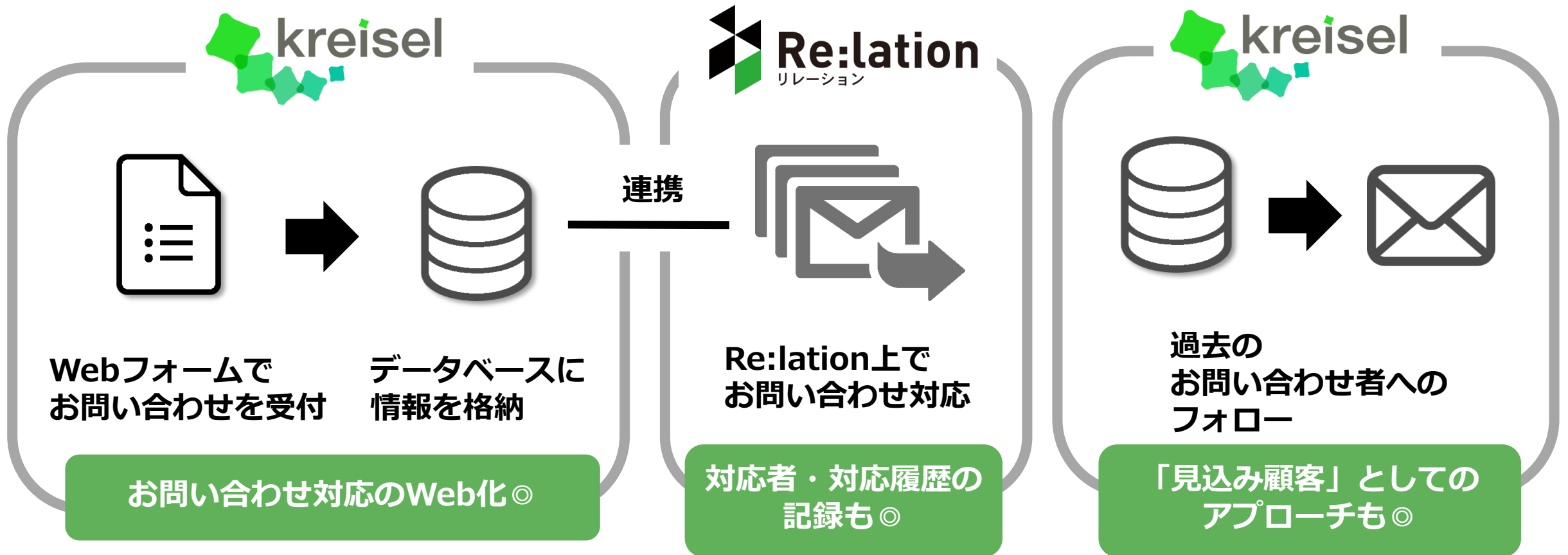
# お問い合わせ管理サービス Re:lation とは？ リレーション

問い合わせを一元管理する  
メール共有管理システム



2.

## 2. クライゼル×Re:lationのご紹介 クライゼル×Re:lationで お問い合わせ対応がもっと便利に



# 本日のアジェンダ

1.

お問い合わせ対応を  
もっと便利に  
するには？

2.

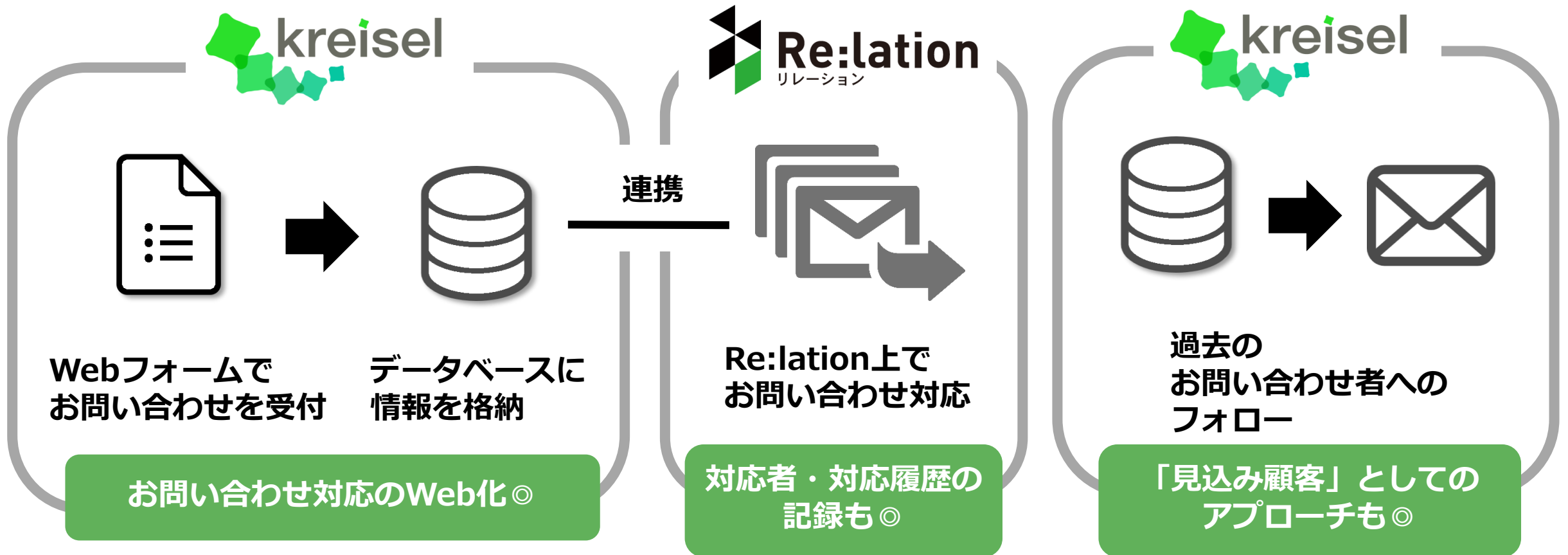
クライゼル×  
Re:lationの  
ご紹介

3.

実際の使い方

2.

## 2. クライゼル×Re:lationのご紹介 クライゼル×Re:lationで お問い合わせ対応がもっと便利に





## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 (1) | ☆ 全員共有の受信箱 (1) TEST 残り0日

未対応 1-1 / 1 status:open

新規作成

未対応 1

保留 (保留理由なし) スヌーズ中 確認待ち

対応完了

対応不要

カテゴリ

すべてのメッセージ

送信済み

クライセル #793 【選択肢\_3】 AAAAA00029 - [お問い合わせ番号] 1233333333 [お問い合わせ種別] 選択肢\_3 20:10 未対応



## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 (1) | ☆ 全員共有の受信箱 (1) TEST 残り0日

未対応

新規作成

未対応 1

保留 (保留理由なし) スヌーズ中 確認待ち

対応完了

対応不要

カテゴリ 全てのメッセージ 送信済み

**【選択肢\_3】 AAAAA00029 #793** (担当者なし)

すべての操作履歴を表示する

クライゼル (1/1) 20:10 0

【選択肢\_3】 AAAAA00029

To: [Redacted]

コメント (0) + 追加する

[お問い合わせ番号] 1233333333

[お問い合わせ種別] 選択肢\_3

[お問い合わせ内容] ウェビナーテスト

関連するお客さま情報

クライゼル support@tricorn.co.jp (なし) [編集] タイムライン

イトウテスト t.ito@tricorn.co.jp 000-0000-0000 東京都新宿区 [MAP] (なし) [編集] タイムライン





## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 (1) | ☆ 全員共有の受信箱 (1) TEST 残り0日

未対応

新規作成

【選択肢\_3】AAAAA00029 #793

20:10 0

すべての操作履歴を表示する

クライゼル (1/1)  
【選択肢\_3】AAAAA00029  
To: [redacted]

コメント (0)  
+ 追加する

[お問い合わせ番号] 1233333333

[お問い合わせ種別] 選択肢\_3

[お問い合わせ内容]  
ウェビナーテスト

イトウテスト  
t.ito@tricorn.co.jp  
000-0000-0000  
東京都新宿区 [MAP]  
(なし) [編集]

タイムライン

タイムライン

3.

## 2.実際の使い方



tricorn.relationapp.jp/popout/mail/826/reply?message\_box\_id=1

#793 への返信

From: "トライコーンテ...@tricorn.co.jp" <...@tricorn.co.jp> 【テスト用】

To: "イトウテスト様" <t.ito@tricorn.co.jp> ×

件名: Re: 【選択枝\_3】 AAAAA00029

イトウテスト様

お問い合わせありがとうございます。  
順番に回答します。  
ご確認ください。]

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:  
> [お問い合わせ番号] 1233333333  
>  
> [お問い合わせ種別] 選択枝\_3  
>  
> [お問い合わせ内容]  
> ウェビナーテスト

保存しています 承認依頼 送信

CRM環境 | リーディングリスト

伊藤

関連するお客さま情報

**クライゼル**

- support@tricorn.co.jp
- (なし) [編集]

タイムライン

**イトウテスト**

- t.ito@tricorn.co.jp
- 000-0000-0000
- 東京都新宿区 [MAP]
- (なし) [編集]

タイムライン

3.

## 2.実際の使い方



The screenshot displays the Re:lation CRM interface for replying to an email. The browser address bar shows the URL: `tricorn.relationapp.jp/popout/mail/826/reply?message_box_id=1`. The email header includes the following information:

- From: "トライコーンテ...@tricorn.co.jp" 【テスト用】
- To: "イトウテスト様" <t.ito@tricorn.co.jp>
- 件名: Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

The main body of the email contains the following text:

イトウテスト様

お問い合わせありがとうございます。  
順番に回答します。  
ご確認ください。]

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:

- > 【お問い合わせ番号】 1233333333
- >
- > 【お問い合わせ種別】 選択肢\_3
- >
- > 【お問い合わせ内容】
- > ウェビナーテスト

On the right side of the interface, there is a sidebar titled "関連するお客さま情報" (Related customer information) containing two contact cards:

- クライゼル**
  - support@tricorn.co.jp
  - (なし) [編集]
  - タイムライン
- イトウテスト**
  - t.ito@tricorn.co.jp
  - 000-0000-0000
  - 東京都新宿区 [MAP]
  - (なし) [編集]
  - タイムライン

At the bottom of the screen, there are several buttons and indicators: "保存しています" (Saving), "承認依頼" (Request for approval), "送信" (Send), and a clock icon.



3.

## 2.実際の使い方



tricorn.relationapp.jp/popout/mail/826/reply?message\_box\_id=1

#793 への返信

From: "トライコーンテスト [REDACTED]@tricorn.co.jp" 【テスト用】

To: "イトウテスト様" <t.ito@tricorn.co.jp> x

件名: Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:

> [お問い合わせ番号] 1233333333

>

> [お問い合わせ種別] 選択肢\_3

>

> [お問い合わせ内容]

> ウェビナーテスト

テンプレートを選択

🔍 フレーズを検索

(カテゴリなし) ▲

01.挨拶

02.ここから

03.ここまで

04.ご注意

05.日にち

06.罫線1

07.罫線2

08.罫線3

09.会社住所



承認依頼

➤ 送信



# 3.

## 2.実際の使い方



tricorn.relationapp.jp/popout/mail/826/reply?message\_box\_id=1

#793 への返信

From: "トライコーンテスト [REDACTED]@tricorn.co.jp" 【テスト用】

To: "イトウテスト様" <t.ito@tricorn.co.jp> x

件名: Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:  
> [お問い合わせ番号] 1233333333  
>  
> [お問い合わせ種別] 選択肢\_3  
>  
> [お問い合わせ内容]  
> ウェビナーテスト

テンプレートを選択

フレーズを検索

(カテゴリなし)

- 01.挨拶
- 02.ここから
- 03.ここまで
- 04.ご注意
- 05.日にち
- 06.罫線1
- 07.罫線2
- 08.罫線3
- 09.会社住所

承認依頼 送信

3.

## 2.実際の使い方



tricorn.relationapp.jp/popout/mail/826/reply?message\_box\_id=1

#793 への返信

From: "トライコーンテスト" <[redacted]@tricorn.co.jp> 【テスト用】

To: "イトウテスト様" <t.ito@tricorn.co.jp> x

件名: Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

お世話になっております。  
トライコーンの伊藤です。

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:

> [お問い合わせ番号] 1233333333

>

> [お問い合わせ種別] 選択肢\_3

>

> [お問い合わせ内容]

> ウェビナーテスト

テンプレートを選択

フレーズを検索

(カテゴリなし)

01.挨拶

02.ここから

03.ここまで

04.ご注意

05.日にち

06.罫線1

07.罫線2

08.罫線3

09.会社住所



保存しました



承認依頼

送信



3.

## 2.実際の使い方



tricorn.relationapp.jp/popout/mail/826/reply?message\_box\_id=1

#793 への返信

From: "トライコーンテ...@tricorn.co.jp" <...@tricorn.co.jp> 【テスト用】

To: "イトウテスト様" <t.ito@tricorn.co.jp> x

件名: Re: 【選択枝\_3】 AAAAA00029

イトウテスト様

お問い合わせありがとうございます。  
順番に回答します。  
ご確認ください。]

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:  
> 【お問い合わせ番号】 1233333333  
>  
> 【お問い合わせ種別】 選択枝\_3  
>  
> 【お問い合わせ内容】  
> ウェビナーテスト

保存しています 承認依頼 送信

CRM環境 | リーディングリスト

伊藤

関連するお客さま情報

**クライゼル**

- support@tricorn.co.jp
- (なし) [編集]

タイムライン

**イトウテスト**

- t.ito@tricorn.co.jp
- 000-0000-0000
- 東京都新宿区 [MAP]
- (なし) [編集]

タイムライン

3.

## 2.実際の使い方



The screenshot displays the Re:lation CRM interface. A modal dialog box is open, titled "承認依頼するユーザ" (User to request approval). It features a dropdown menu with "さま (管理者)" selected, a text input field containing "承認よろしくお願ひします。", and a green "承認依頼" (Request Approval) button. A red box highlights this dialog, and a red arrow points from the "承認依頼" button in the dialog to the "承認依頼" button in the main interface's bottom right corner. The main interface shows an email thread with a header "CRM環境" and a sidebar on the right containing customer information for "クライゼル" and "イトウテスト".



# 3.

## 2.実際の使い方 Re:lation

**i** 以下の宛先に送信します。よろしいですか？

送信後のステータス：対応完了

**From** "トライコーンテスト" <[redacted]@tricorn.co.jp>

**To** t.ito@tricorn.co.jp

**Subject** Re: 【選択肢\_3】AAAAA00029

イトウテスト様

お問い合わせありがとうございます。  
順番に回答します。  
ご確認ください。

2021-06-14 20:10 GMT+09:00 クライゼル <support@tricorn.co.jp>:

> 【お問い合わせ番号】 1233333333

>

> 【お問い合わせ種別】 選択肢\_3

>

キャンセル

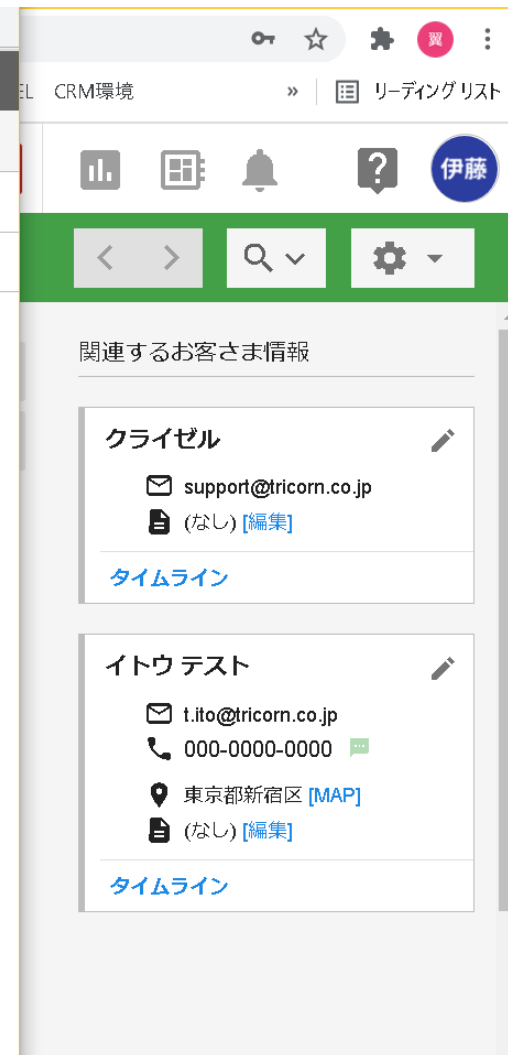
送信する

送信済み

保存しています

承認依頼

送信



CRM環境 | リーディングリスト

伊藤

関連するお客さま情報

**クライゼル**

- support@tricorn.co.jp
- (なし) [編集]

タイムライン

**イトウテスト**

- t.ito@tricorn.co.jp
- 000-0000-0000
- 東京都新宿区 [MAP]
- (なし) [編集]

タイムライン



## 2.実際の使い方



全員共有の受信箱



全員共有の受信箱

メールを送信しました [取消]

残り0日



伊藤



未対応



status:open



新規作成



未対応



保留

(保留理由なし)

スヌーズ中

確認待ち



対応完了



対応不要

カテゴリ



To: 伊藤



伊藤 翼さんが対応完了にしました (06/14 20:16)

[\[内容を確認する\]](#)

20:17

対応完了

3.

## 2.実際の使い方



全員共有の受信箱



全員共有の受信箱

メールを送信しました [取消]

残り0日



伊藤



未対応



status:open



新規作成



未対応



保留

(保留理由なし)

スヌーズ中

確認待ち



対応完了



対応不要

カテゴリ

伊藤

To: 伊藤

伊藤

伊藤 翼さんが対応完了にしました (06/14 20:16)

[内容を確認する]

20:17

対応完了



## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 | ☆ 全員共有の受信箱 TEST 残り0日

未対応

新規作成

未対応

保留  
(保留理由なし)  
スヌーズ中  
確認待ち

対応完了

対応不要

カテゴリ  
すべてのメッセージ  
送信済み

Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029 #793 伊藤 伊藤 翼

すべての操作履歴を表示する

トライコーンテスト (1/2) 20:17 0

Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

クライゼル (2/2) 20:10 0

【選択肢\_3】 AAAAA00029

To: mayama+2

コメント (0)  
+ 追加する

【お問い合わせ番号】 1233333333

関連するお客さま情報

クライゼル  
support@tricorn.co.jp  
(なし) [編集]

タイムライン

イトウテスト  
t.ito@tricorn.co.jp  
000-0000-0000  
東京都新宿区 [MAP]  
(なし) [編集]

タイムライン



## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 | ☆ 全員共有の受信箱 TEST 残り0日

未対応

新規作成

Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029 #793

伊藤 伊藤翼

すべての操作履歴を表示する

トライコーンテスト (1/2) 20:17 0

Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

クライゼル (2/2) 20:10 0

【選択肢\_3】 AAAAA00029

To: mayama+2

コメント (0) + 追加する

【お問い合わせ番号】 1233333333

関連するお客さま情報

クライゼル support@tricorn.co.jp (なし) [編集]

タイムライン

イトウテスト t.ito@tricorn.co.jp 000-0000-0000 東京都新宿区 [MAP] (なし) [編集]

タイムライン



## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 | ☆ 全員共有の受信箱 TEST 残り0日

未対応

新規作成

未対応

保留

(保留理由なし)

スヌーズ中

確認待ち

**対応完了**

対応不要

カテゴリ

すべてのメッセージ

送信済み

Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029 #793 伊藤 伊藤 翼

すべての操作履歴を表示する

トライコーンテスト (1/2) 20:17 0

Re: 【選択肢\_3】 AAAAA00029

クライゼル (2/2) 20:10 0

【選択肢\_3】 AAAAA00029

To: mayama+2

コメント (0)

+ 追加する

【お問い合わせ番号】 1233333333

関連するお客さま情報

クライゼル

support@tricorn.co.jp

(なし) [編集]

タイムライン

イトウテスト

t.ito@tricorn.co.jp

000-0000-0000

東京都新宿区 [MAP]

(なし) [編集]

タイムライン

# 3.

## 2.実際の使い方



Re:lation 全員共有の受信箱 | ☆ 全員共有の受信箱 TEST 残り0日

対応完了 1-25 / 60 status:closed

- 新規作成
- 未対応
- 保留 (保留理由なし)
- スヌーズ中
- 確認待ち
- 対応完了**
- 対応不要

<input type="checkbox"/>	伊藤	To: イトウテスト (2) #793	Re: 【選択枝_3】 AAAAA00029 - イトウテスト様お問い合わせありがとうございます。順番に回:	20:17	対応完了
<input type="checkbox"/>		To: てすと太郎様 (2) #760	【* *のご提案】 ああああ - てすと 様いつも大変お世話になっております。トライコーンカ:	06/04 09:50	対応完了
<input type="checkbox"/>		To: てすとトライ (2) #727	Re: 【選択枝_2】 AAAAA00027 - お世話になっております。トライ	06/04 09:41	対応完了
<input type="checkbox"/>		To: テスト姓2 テ (2) #364	【* *のご提案】 ああああ - テスト加盟店2テスト姓2 様いつも大変お世話になっております	06/03 14:04	対応完了
<input type="checkbox"/>		To: トライ太郎様 (2) #694	Re: 【選択枝_1】 AAAAA00026 - トライ 太郎様お世話になっております。トライ	06/02 12:20	対応完了
<input type="checkbox"/>	+	クライゼル #663	【選択枝_4】 AAAAA00025 - 【お問い合わせ番号】 8588888888 【お問い合わせ種別】 選択枝_4	05/25 17:41	対応完了
<input type="checkbox"/>	+	クライゼル #662	サンプルメール - これはテキストパートです	05/25 17:35	対応完了
<input type="checkbox"/>		To: まやまてすお (2) #630	【選択枝_3】 AAAAA00024 - 2021-05-12 18:48 GMT+09:00	05/12 19:04	対応完了
<input type="checkbox"/>		てすとじろう様	【選択枝_3】 AAAAA00023 - 【お問い合わせ番号】 456456456292 【お問い合わせ種別】 選択枝_	05/11 13:08	対応完了

# 3.

## 2.実際の使い方

### 【会員データ一覧】

抽出条件	項目セット	表示件数
(全員) ▾	(全ての項目) ▾	40件

会員数: 22

※項目名の △▽ でレコードを並び替えることができます。

ID△▽			氏名△▽	メールアドレス△▽	生年月日△▽	都道府県			
2	更新	削除	あいうえお 1	t.ito+1@tricorn.co.jp	2022年06月06日	東京都			
3	更新	削除	あいうえお 2	t.ito+2@tricorn.co.jp		北海道			
4	更新	削除	あいうえお 3	t.ito+3@tricorn.co.jp		神奈川県			
5	更新	削除		t.ito+4@tricorn.co.jp		東京都			
6	更新	削除	あいうえお 5	t.ito+5@tricorn.co.jp		埼玉県			
8	更新	削除	あいうえお 6	t.ito+6@tricorn.co.jp		東京都			
9	更新	削除	あいうえお 7	t.ito+7@tricorn.co.jp		東京都			202
10	更新	削除	あいうえお 8	t.ito+8@tricorn.co.jp		東京都	rbsVIpyW		202

お問い合わせ対応終了後のCRM活動も！

例：  
 「お問い合わせ日から〇日後」  
 → 「担当者から返信がない場合はこちらにご連絡ください」  
 → 「お問い合わせへの対応はいかがですか？ アンケートにご協力ください」



# おわりに

お問い合わせ対応の  
デジタル化・効率化が重要

クライゼルと  
Re:lationを使って、  
効率アップ

クライゼル×Re:lationで  
★フォームでの受付・対応  
★対応履歴・対応者の記録  
★CRM活動

# ご清聴ありがとうございました！

資料請求

無料体験版  
お申込み

パートナー  
契約  
について

その他  
ご相談  
ご要望

今回のテーマに関するご相談は

◆アンケートにて  
「トライコーンからの連絡を  
希望する」を選択！

または

クライゼルお問い合わせフォームから

QAに頂いたご質問は  
随時口頭・チャットで回答をお送りいたします。  
恐れ入りますがそのまましばらくお待ちくださいませ。

ご質問への回答が間に合わず退出された場合には、  
後ほどメールにて回答をお送りいたします。

 **TRICORN**