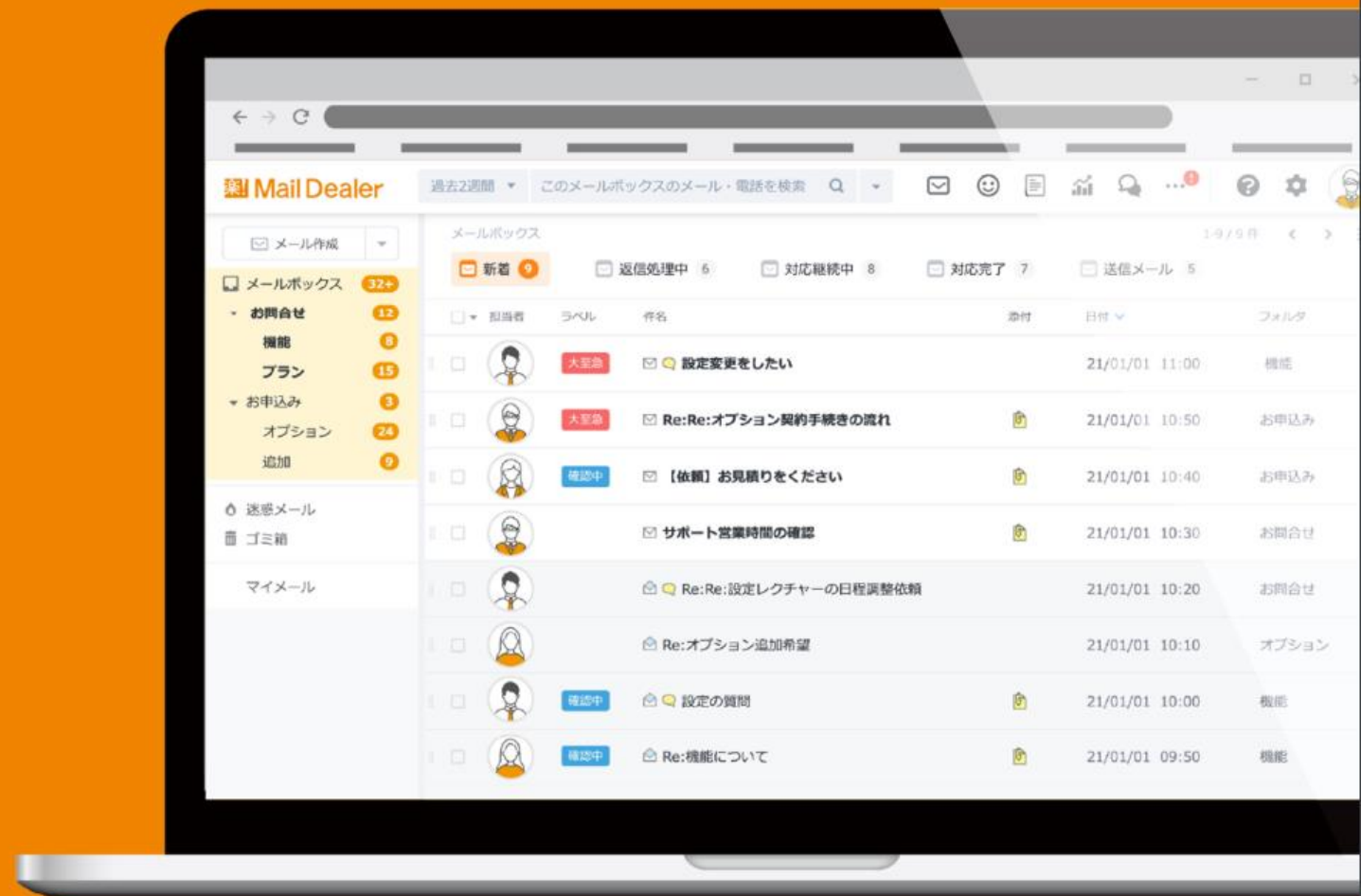


楽! Mail Dealer

かんたん使い方マニュアル



株式会社ラクス
ラクスクラウド事業本部 メールディーラー事業統括部
カスタマーサクセス課

目次

P3	…	メールディーラーとは？	P12-13	…	メール・電話検索
P4	…	メールの確認方法	P14	…	メールの承認/返却
P5	…	メールのステータス管理	P15	…	マイメール機能
P7	…	ログイン/ログアウト	P16	…	電話応対
P8-9	…	メール閲覧	P17	…	メッセージ送信
P10	…	メール返信	P18	…	一括操作
P11	…	関連メール確認	P19-20	…	サポートについて

メールディーラーとは？

チーム全員のメールの対応状況が見える化し、返信漏れや二重返信を防止するメール共有管理システムです。従来のメーラーと近いデザインにより、ユーザが馴染みやすいように設定されています。

フォルダ

任意のフォルダを作成して管理することができます。

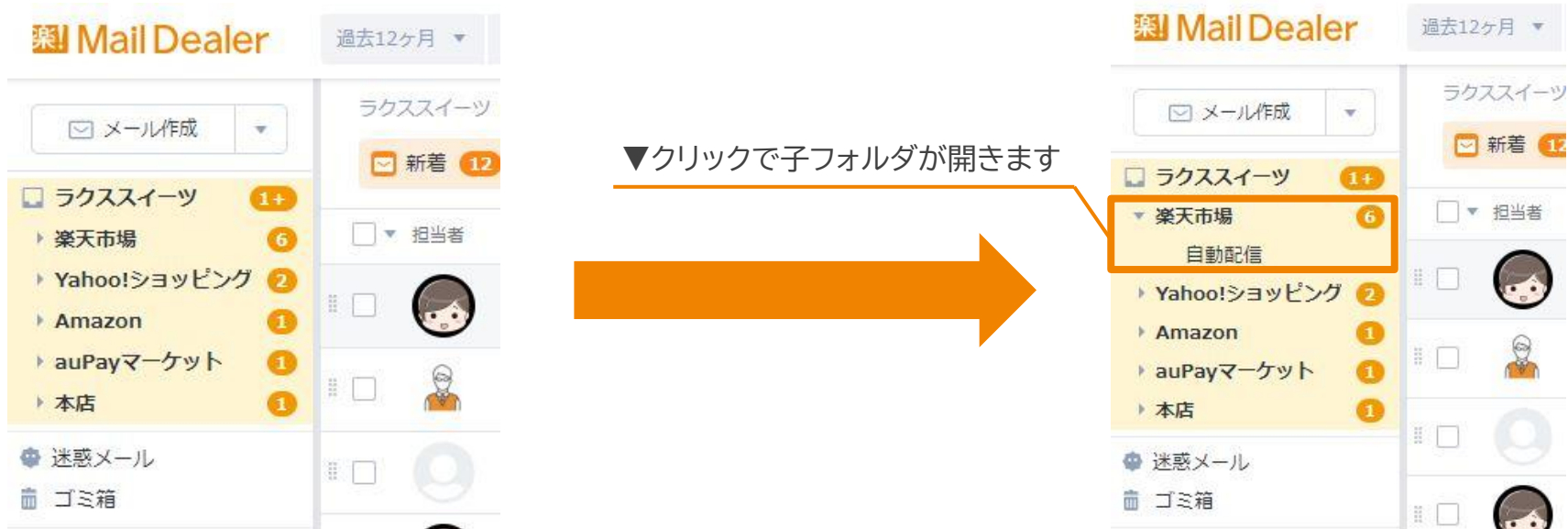
メイン画面

フォルダを切り替えたりメニューバーから設定を選択したりすると、メイン画面の表示が切り替わります。

The screenshot displays the Mail Dealer interface. On the left, a sidebar shows a folder structure under 'ラクススイーツ' (Lax Sweets), including '楽天市場' (Rakuten Ichiba), 'Yahoo!ショッピング' (Yahoo! Shopping), 'Amazon', and 'auPayマーケット' (auPay Market). The main area shows a list of emails with the following columns: '担当者' (Staff), 'ID', 'ラベル' (Label), 'フォルダ' (Folder), '件名' (Subject), '添付' (Attachment), '日付' (Date), and 'From'. The email list includes various subjects such as 'Re: 【工藤様】問合せ内容の確認', '写真の確認をお願いします。', 'PDFファイル確認用', 'Re: 【確認依頼】住所と郵便番号が異なってお...', 'ケーキが腐れました', 'ウェディングケーキについて', 'ミルフィーユについて', 'パースデーケーキについて', '雑誌での掲載について', 'ご返信ありがとうございます!', '賞味期限について', and '発送方法について'.

メールの確認方法

▶ フォルダを開く



▶ 子フォルダのメールの確認方法

親フォルダの直下のフォルダのメールを確認方法を選択できます。

親フォルダと子フォルダ
どちらも確認できます



メールのステータス管理

メールを「ステータス」毎にタブを分けて管理し、複数スタッフによるメール対応の効率化を実現できます。

▶ ステータス



ステータスは**全19種類**
運用に合わせて**追加/編集**も可能です

▶ 受信メールのステータス移動



- ①メールを受信すると「**新着**」へ自動的に格納
- ②返信ボタンをクリックすると「**返信処理中**」へ自動遷移
- ③送信が完了すると「**対応完了**」へ自動遷移

ステータスに関わらず**全てのメール**を閲覧可能

送信したメールは全て「**送信メール**」へ自動遷移

実際の操作

ログイン・ログアウト

ログイン

1. ユーザIDとパスワードを入力
2. ログインボタンをクリック



※エラーが出てログインできない場合
不要な文字、スペースが含まれていないかご確認ください
それでもログインできない場合は[FAQをご覧ください](#)か
お手数ですが、管理者様にお問い合わせください。

ログアウト

1. 画面右上のユーザアイコンをクリック
2. ログアウトをクリック



メールの閲覧

▶ メール一覧画面

閲覧したいメールの件名をクリックするとそのメールが開きます。(キャプチャ右)



クリックで該当のステータスを開きます。項目自体の編集、並べ替えも可能です。

項目別に絞込が可能です。項目自体の編集、並べ替えも可能です。

未開封は白、開封済みはグレーになります。
開封表記は自分のみ反映され、他ユーザには反映されません。

▶ 各アイコンと表示の役割

番号	アイコン	意味
①		未開封の状態です。クリックすると本文が確認できます。
②		コメント有。クリックするとコメントが確認できます。
③		開封済の状態です。クリックすると本文が確認できます。
④		保護されているメールです。「保護されたメール」は、手動削除、自動削除いずれの場合も削除されなくなります。
⑤		添付があるメールです。クリックするとダウンロードリンクを確認できます。
⑥		返信期限超過したメールです。任意に設定した期限を超過して未対応のメールに表示されます。
⑦	メールID	一通ごとに任意に付与されるIDです。メール検索や関連メールの管理にも使用されます。(採番仕様の詳細は こちら)

※メール閲覧に伴うよくあるご質問は[こちら](#)をご覧ください。

メールの閲覧

▶ メールを共有する

<input type="checkbox"/>	1488-1		<input checked="" type="checkbox"/>	注文変更の件	17/02/08 11:41	!	--
<input type="checkbox"/>	1402-1	大至急 一次対応済	<input checked="" type="checkbox"/>	賞味期限について	15/11/05 17:47	!	--
<input type="checkbox"/>	238-1		<input checked="" type="checkbox"/>	002-1.注文			
<input type="checkbox"/>	236-1	一次対応済 確認中	<input checked="" type="checkbox"/>	002-3.問い合わせ			
<input type="checkbox"/>	166-1	重要顧客	<input checked="" type="checkbox"/>	002-3.問い合わせ			

コメント 1件

山本 2022/05/24 16:08 (2022/06/02 15:18 編集済)

@山野

電話で問い合わせがあり回答済みです。

新着 担当者指定... ラクス商店/ 1クリック 対応完了 返信

大至急 × 一次対応済 × 確認中 × 処理待ち ×

コメント: 1件 山本 2022/05/24 16:08 (2022/06/02 15:18 編集済) @山野 電話で問い合わせがあり回答済...

ID:1402-1
賞味期限について

森川太郎 <mori@micnn.ne.jp> クロスモーダル 2015/11/05 17:47

To: maildealer-1

ご担当者様

貴店で取り扱っているケーキで、一番賞味期限が長いものはどちらになりますでしょうか。

教えてください。

森川

運用に合わせてラベルを付与し内容を一目で把握できます。

指示や引継ぎ事項を自由に入力できます。
@+ユーザ名で特定ユーザへの通知も可能です。

コメント 1

コメント登録

登録

山本 2022/05/24 16:08 (2022/06/02 15:18 編集済)

@山野

電話で問い合わせがあり回答済みです。

メールの返信

- ▶ From(差出人)アドレスやテンプレートを活用して入力工数を削減できます。

①～③の順にクリックすることで画面右の返信作成画面が立ち上がります。

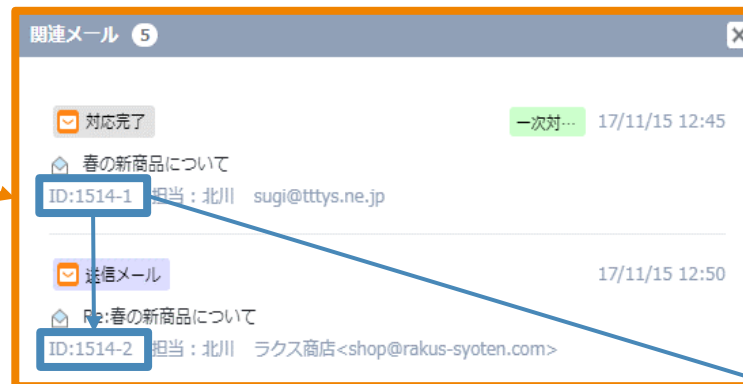
②の項目については以下の内容で任意選択となります。

項目	機能詳細
To/From	送信時使用するTo/Fromアドレスを事前登録しておき、挿入できます。
署名	事前に登録した署名を選択して挿入できます。
テンプレート	よく使う返信文を事前に登録しておくことで本文に挿入できます。

※メール送信でよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。

関連メールの確認(メール本文閲覧画面からの操作)

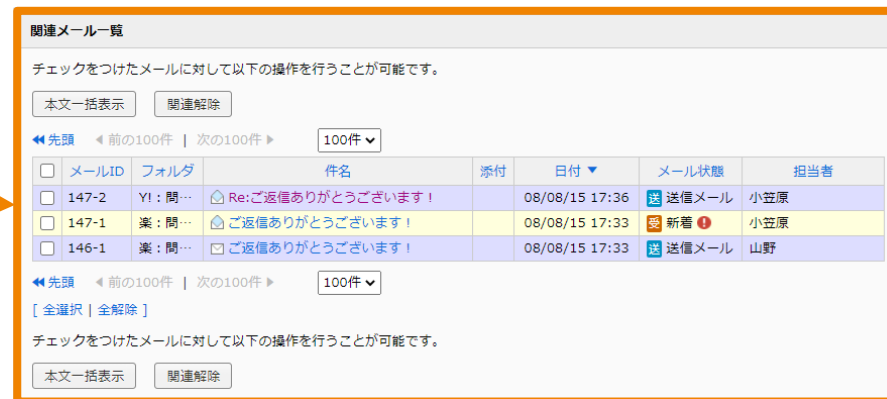
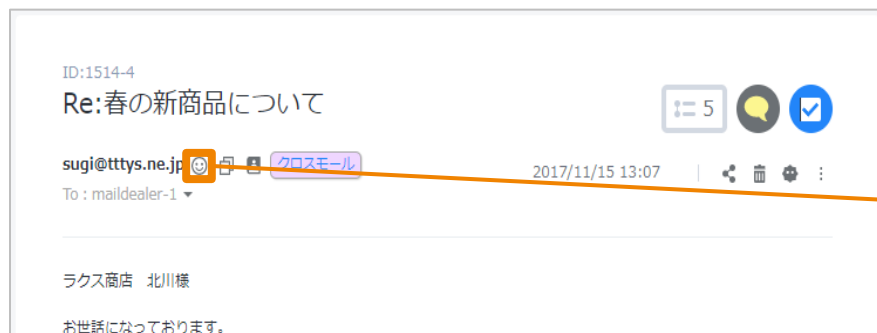
▶ 過去のやり取りの流れを確認したい



返信で過去に受け取ったメールを一覧表示することができます。

関連メールは「1514-1」「1514-2」と、左側の親番号は同一のまま右側の枝番号が増えていき、一連の流れとして管理されます。

▶ 顧客に関連する情報をまとめて一覧で確認したい



登録した顧客に関するすべてのメールや情報が一覧表示されます。

メール・電話検索①簡易検索

画面上部の検索窓からの検索は「**簡易検索**」となります。より細かい検索機能は次のページでご紹介します。



基本機能について

- ① 検索したい期間を選択します。**選択肢にある送受信期間で絞込可能**です。
- ② 検索したいキーワードを入力します。**件名、本文に含まれる内容**で検索が可能です。
- ③ 詳細検索画面を立ち上げます。

※注意事項※

- ・ 簡易検索では状態・ラベル・フォルダなど**条件付き検索はできません**。詳細検索では可能です。
- ・ **保管メール・迷惑メール・ゴミ箱は検索対象にすることができません**。詳細検索では可能です。

※検索に関するよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。

メール・電話検索②詳細検索

メール・電話の詳細検索 (1)ラクススイーツ

検索キーワード 複数キーワードはスペース区切りで入力 ?
対象: ヘッダ情報 件名 メール本文、電話対応の問い合わせ内容 電話対応の対応内容

期間 期間を指定 ▼
 / / ~ / / 時刻を指定する

コメント検索 複数キーワードはスペース区切りで入力

メールID 複数の「親番号-枝番」または「親番号」はスペース区切りで入力

添付ファイル名

振り分け条件ID ID直接指定 ▼

ラベル 至急 大至急 クレーム TEL済 返答待ち 確認中 要注意 オンデマンド ラベルなし
[全選択 | 全解除]

メール状態

担当者

フォルダ

分類 親分類: > 子分類: > 孫分類:

To/From設定

添付ファイル 添付あり

アンケート 未送信のアンケートメール ※関連メールも含めて、一度もアンケートメールを送信していないメールを検索します。

その他 未読メール 保護メール

検索範囲 保管メールも含む

で 毎に表示する
 メール本文の一部を表示する
 コメントの一部を表示する

検索情報の絞込が可能です。

簡易検索にある項目に加え、**日時指定**で絞込可能です。

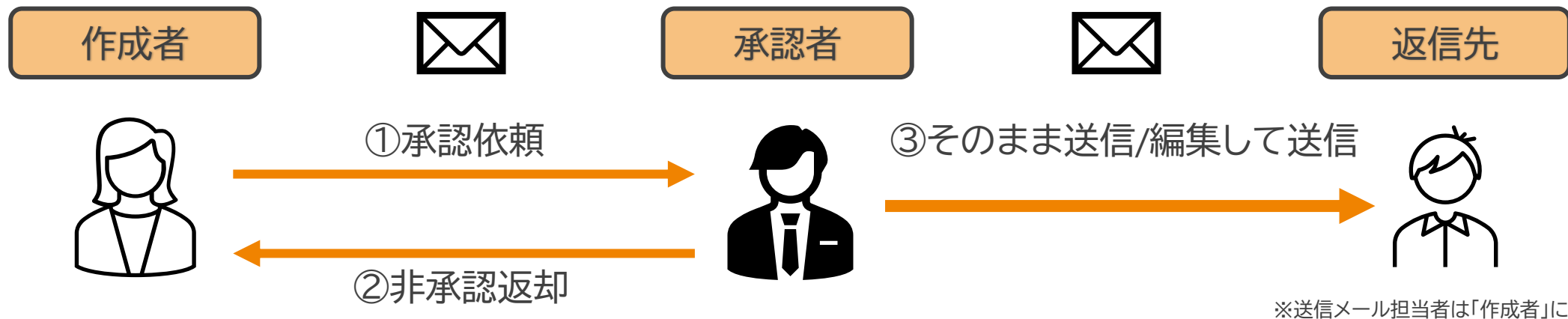
各項目別に検索が可能です。
こちらにある項目は詳細検索でのみ、絞込が可能です。

通常メール以外(保管メール、迷惑メール、ゴミ箱)は詳細検索からのみ、検索が可能です。

※検索に関するよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。

メールの承認・返却

承認者の許可を得た場合のみメール送信を行うように設定が可能です。



承認フローの詳細

- ① 作成者はメール作成後、承認依頼確認 をクリックして承認者へ承認依頼を行います。承認フローは複数作成しておけば、「承認フロー」のプルダウンから経路選択も可能です。
- ② **マイメールから承認依頼が来たメールを確認します。**再作成・編集を作成者に依頼したい場合はそのまま非承認返却し、①の工程に戻ります。
- ③ 問題無ければ送信、**承認者自身が編集して送信することも可能**です。

※承認に関するよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。

マイメール機能

Mail Dealer

メール作成

ラクススイツ 1+

楽天市場 6

Yahoo!ショッピング 2

Amazon 1

auPayマーケット 1

本店 1

迷惑メール

ゴミ箱

マイメール 返信 1

マイメール機能では以下の定義に従って、メールを共有管理できます。
※【マイメール=担当者が自分のメール】ではありませんのでご注意ください。

返信処理中メール一覧						
ID	ラベル	件名	From	日時		
6625-10		Re: No-Subject	萩原功力<koriki.hagihara@rakus.co.jp>	24/02/13		
6551-1		テスト	maildealer-23@mdt2gw.maildealer.jp	24/02/02		
6547-1		[Mail Dealer] ユーザ登録完了(自動送信メール)	sysadmin@maildealer.jp	24/02/02		
6546-1		[Mail Dealer] Mail Count Report.	maildealer-23@mdt2gw.maildealer.jp	24/02/02		
6537-1		チャットワーク連携テスト	萩原功力<koriki.hagihara@rakus.co.jp>	24/01/31		

一時保存メール一覧						
ID	ラベル	件名	添付	To	状態	担当者
3851		Re: [Mail Dealer] ユーザ登録完了(自動送信メール)		sysadmin@maildealer.jp		萩原・管理者ユーザ

承認待ちメール						
承認番号	ラベル	件名	添付	To		
3058		Re: [Mail Dealer] 承認待ちの再編集依頼(自動送...		学習用メールボックス <maildealer-23@mdt2gw...		

転送メール一覧						
ID	ラベル	件名	From	日時		
回答管理している転送メールはありません。						

いずれかのユーザが返信ボタンを押した場合、ここに表示されます。
表示中のメールは他ユーザは返信、編集は行えず、ロックされます。

作成途中で一時保存ボタンを押したメールが表示されます。
※ウィンドウを×で閉じたり、キャンセルしたメールは保存されません。

承認待ちのメールと返却されたメールが表示されます。

転送メール送信時に「転送メールと、転送メールに対する返信をメールディーラーで管理する」にチェックをいれたメールが表示されます。

※マイメールに関するよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。

電話対応入力

- ▶ 電話対応の記録もメールディレーラー上で残すことができます。



- ▶ 電話対応でできること

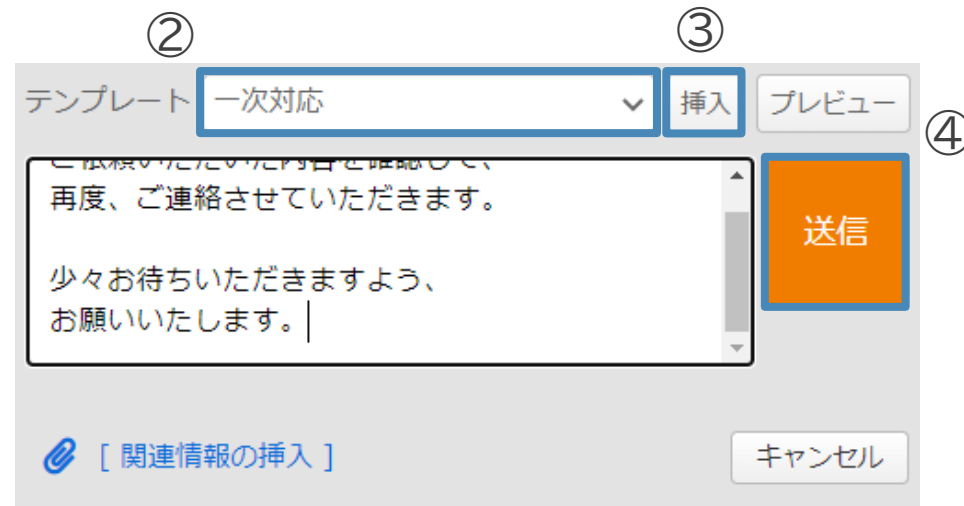
- ・登録済みの電話対応や送受信メールに関連付ける(操作方法は[こちら](#))
- ・顧客情報に紐付けて顧客管理画面上で一覧表示できる(画面右※1箇所で紐づけ)
- ・返答期限の設置(※2から設定)
- ・メールと同様にフォルダ、状態、分類の管理
- ・対応時間の記録

※電話対応に関するよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。

メッセージ返信（楽天、Yahoo!、LINE）

- ▶ 届いたメッセージに対して返信を行います。テンプレートを使用して効率化することもできます。LINE、Yahoo!に関しても操作は同一となります。

メッセージ応対 楽天R-Messe (327)ラクススイーツ



※登録時のよくある質問はこちら([楽天・Yahoo!](#))をご覧ください。

一括操作メニュー

- ▶ メール・電話一覧画面、メール閲覧画面の**一括操作メニュー**はユーザ毎に表示/非表示選択ができます。



メールを複数チェックすると立ち上がります。
立ち上がらない場合、ブラウザの画面縮尺を縮小してください。



各項目にチェックで表示/非表示を選択します。

選択できる表示項目は**ユーザ毎に権限制限が可能**です。
(詳しくは管理者様にお問い合わせください。)

※操作権限についてのよくある質問は[こちら](#)をご覧ください。



【ユーザ向け】よくあるご質問について

ログインする

<https://faq.maildealer.jp/hc/ja/sections/360007737391>

送信する

<https://faq.maildealer.jp/hc/ja/sections/360007642032>

受信する

<https://faq.maildealer.jp/hc/ja/sections/360007737471>

閲覧する

<https://faq.maildealer.jp/hc/ja/sections/360007737491>

共有する

<https://faq.maildealer.jp/hc/ja/sections/360007642052>

その他

<https://faq.maildealer.jp/hc/ja/sections/360007737511>



—— サポートサイト ——

サポートサイト

<https://support.maildealer.jp/>

使い方

<https://support.maildealer.jp/user/>

設定方法

<https://support.maildealer.jp/config/>

オプション

<https://support.maildealer.jp/option/>

【お問い合わせ先】

メール

<https://support.maildealer.jp/inquiry/>

電話

03-4567-6150

※ サポートセンター営業時間:平日9時30分～17時(土日祝除く)