

# 如何使用QSM/Qpost 处理客服咨询



# 目录

<b>1. 如何从J·QSM后台回复买家评论</b>	
1.怎样处理？	<a href="#">3</a>
2.J·QSM后台客服回复方法	<a href="#">4</a>
3.关于「自动回复」功能	<a href="#">7</a>
4.关于「非表示」功能	<a href="#">9</a>
<b>2. 如何从Qpost回复买家评论</b>	<a href="#">12</a>
1.如何操作？	<a href="#">13</a>
2.下载安装Qpost	<a href="#">14</a>
3.登录Qpost	<a href="#">17</a>
4.如何回复客服	<a href="#">17</a>
5.关于「自动回复」功能	<a href="#">22</a>
6.关于「非表示」功能	<a href="#">24</a>

# J·QSM后台客服回复方法

- 可从J·QSM后台处理咨询客服。

## 1.怎样处理？

登录J·QSM后台

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

## 留言/其他> 留言管理/其他



## 2.J·QSM后台客服回复方法

① 点击咨询现状中显示咨询件数的数字。

咨询管理

咨询现状

客户纸条 (最近30日之内) 未回复: 1 / 回复中: 0 客户中心/Qoo10 纸条 (最近30日之内) 未回复: 0 / 未确定: 1

详情查询

日期: 2018/09/12 - 2018/09/19

类型: 所有

与客户之间的纸条 客户中心/Qoo10纸条

基本 客户疑问 商品疑问

-	发送日	类型	状态	发送人	发送	收取	订购号
<input type="checkbox"/>	2018-09-19 12:32:23	普通	未答复	シヒ	Customer	QSM	319099200

② 双击需要回复的咨询。

咨询现状

客户纸条 (最近30日之内) 未回复: 1 / 回复中: 0 客户中心/Qoo10 纸条 (最近30日之内) 未回复: 0 / 未确定: 1

详情查询

日期: 2018/09/12 - 2018/09/19

类型: 所有

与客户之间的纸条 客户中心/Qoo10纸条

基本 客户疑问 商品疑问

-	发送日	类型	状态	发送人	发送	收取	分类	收取人	标题	商品号码
<input type="checkbox"/>	2018-09-19 12:32:23	普通	未答复	シヒ	Customer	QSM	运送	mamename	[Re] test	522669948

商品/代码变换

交易可能 商品代码 变换 商家代码

相关商品信息

发送: シヒ 订购号码: 319099200 商品号码: 522669948 商品分类:

分类: 运送 购物车号码: 134046692 【输入禁止!】 テスト商品 (a^2+b^2)c

纸条盒

标题: test

回复

常有的回复

标题: [Re] test

纸条

用户个人信息(用户名,地址,结算信息,ID密码,电子邮箱) 处 请注意如果您的个人信息显示在主页可能违法

2018-06-27 09:50:49  
From mamename / To シヒ  
お問い合わせの件はご対応させていただきました。その他にもご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。

2018-06-27 09:48:33  
From シヒ / To mamename  
再度テスト

文件 [上传] [删除]

双击后，页面下方自动显示「订单详情」和「纸条盒」，可查看买家的留言。

## 2.J·QSM后台客服回复方法

③ 在右侧「纸条」栏中填写回复内容。

④ 状态可选「回复中」、「回复完成」。

### 注意点

- 通常情况下，回答完后，选择【**回复完成**】即可。
  - 如需确认后再回复的时候，选择【**回复中**】即可。
  - 点击【自动回复】(※)按钮会出现自动回复内容，可在顾客重复提问时使用。详细使用方法请参照[这里](#)。
  - 【非公开提问】的使用方法请参照[这里](#)。
- ※如顾客通过MyQoo10进行咨询时，不会显示该功能，咨询内容本身就只有店铺和该顾客才能看到。

## 2.J·QSM后台客服回复方法

### ⑤ 点击「发送」按钮

商品号码 522669948 商品分类 犬洋服

【購入禁止!】 テスト商品 (あ・ほ・こ) ◆ 进入商品详情

回复 自動回復 ?

常用的回复 管理

标题 [Re] test

纸条 用户个人信息(用户名,地址,结算信息,ID/密码,电子邮件,手机号码等)请不要记录在此处。请注意如果您的个人信息显示在主页可能被非法滥用。(0/1000)

文件

状态 回复完成

5 发送 发送

### ⑥ 点击「确定」。

自动跳出下面的窗口，显示给买家的回信已成功发送。

qsm.qoo10.jp 显示

信息发送成功

邮件发送成功

6 确定

### 3.关于「自动回复」功能-JQSM-

JQSM上如何使用【自动回复】功能，请参考下面的步骤。

「自动回复」功能是指・・・

- ・收到顾客来信咨询，已通过邮件或者电话回答完了时
  - ・顾客的回复为【知道了】，【谢谢】等不需要再次进行回复时
- 仅限上述情况，可使用【自动回复】功能。

① 点击「未回复」或者在「详情查询」中检索，查询要自动回复处理的咨询，双击选中。

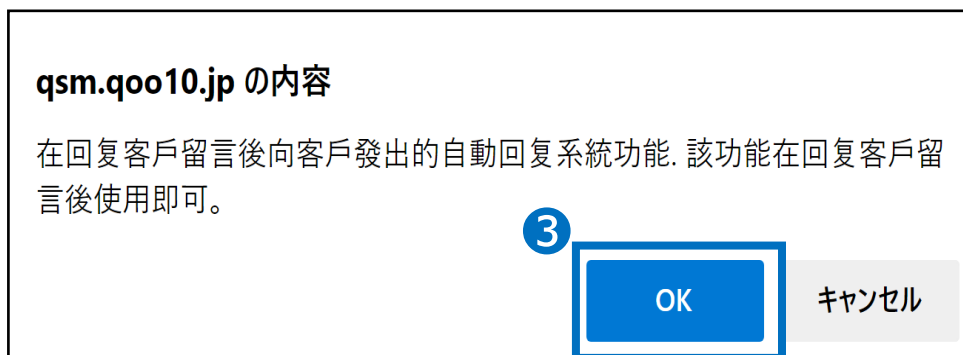


② 在详情查询下方找到【回复】栏目，点击右上角的「自动回复」按钮。

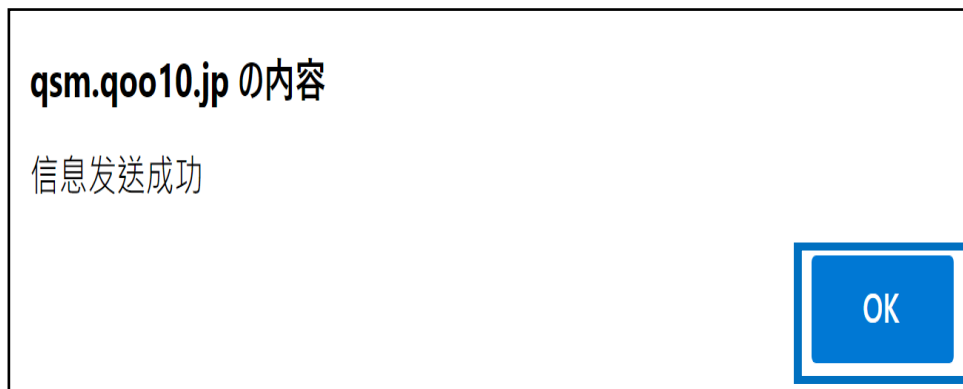


### 3. 关于「自动回复」功能-JQSM-

③ 出现下图弹窗后，点击【OK】按钮。



④ 出现下图弹窗页面表示，回复信息已经发送完了。



点击【OK】按钮，完成自动回复处理。

- ・「自动回复」的定型文可参考下面等内容来使用。  
【お問い合わせの件はご対応させていただきました。その他ご不明点がございましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。】



## 4.关于「非表示」功能-JQSM-

JQSM上如何使用【非表示】功能，请参考下面的步骤。

「非表示」功能是指・・

・顾客在商品页面上的咨询窗口（商品Q&A）咨询时，如果有写了个人信息等内容，或者是店铺在回复时写了误导的内容，又或者是回复的内容不想给其他人看到时，可以使用该功能，隐藏咨询内容。

① 点击「未回复」或者在「详情查询」中检索，查询要隐藏处理的咨询，双击选中，先回复顾客的咨询内容，回复后设置隐藏。



② 在详情查询下方找到【回复】栏目，点击右下角的「查看」按钮。



设置隐藏商品页面的咨询内容

查看

## 4.关于「非表示」功能-JQSM-

③ 出现下图弹窗后，需要填写隐藏咨询的理由，按照格式填写填写标题与内容。

设置隐藏商品页面的咨询内容 关闭

(咨询内容隐藏时  将向客户以邮件的形式发送隐藏原因)

标题 ?	<input type="text"/>
内容	<input type="text"/>
发送人邮件地址	close11@qoo10.jp
'咨询限制'设定	<input type="checkbox"/> 对于此商品该用户为'受限'对象

邮件发送&隐藏商品页面的咨询内容

④ 填写后，点击右下角的【邮件发送&隐藏商品页面的咨询内容】按钮。

设置隐藏商品页面的咨询内容 关闭

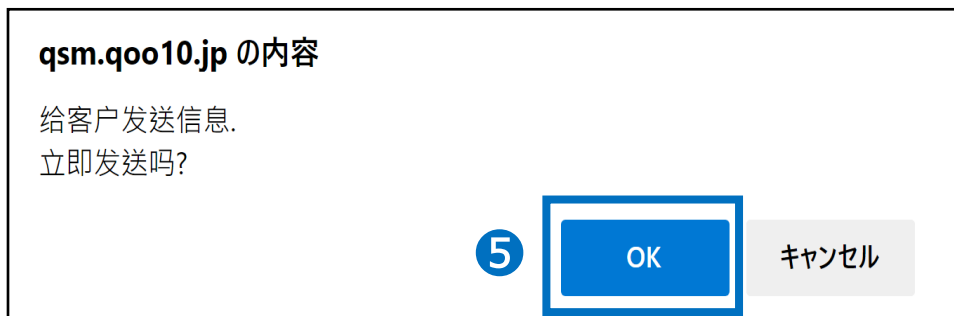
(咨询内容隐藏时  将向客户以邮件的形式发送隐藏原因)

标题 ?	XXXでございます。
内容	非表示の理由をご記入ください。
发送人邮件地址	close11@qoo10.jp
'咨询限制'设定	<input type="checkbox"/> 对于此商品该用户为'受限'对象

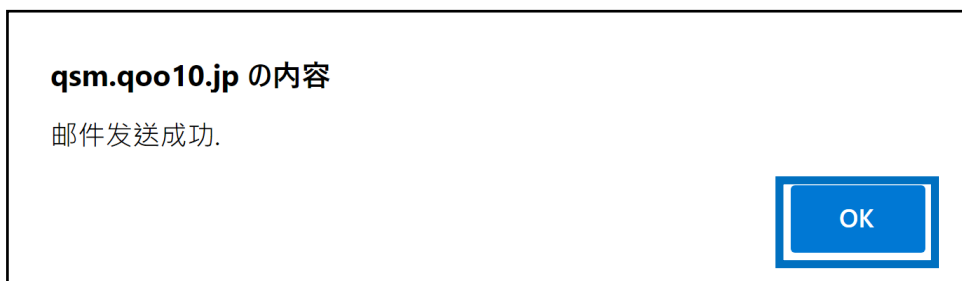
邮件发送&隐藏商品页面的咨询内容

## 4. 关于「非表示」功能-JQSM-

⑤ 出现下图弹窗后，点击【OK】按钮。



⑥ 出现下图弹窗页面表示咨询隐藏完成。



※如果不通知顾客直接设置咨询隐藏，可能会产生投诉等问题，所以在设置隐藏时，必须要写上理由，给顾客发小纸条通知。

# 如何从Qpost回复买家评论

- 除了从QSM后台给买家发小纸条、回复买家评论，还可通过Qpost联系买家。

## 1.如何设置？(设置Qpost)

※如未安装Qpost JP软件，请按照下述操作方法先进行下载安装。

※如已经安装了Qpost JP软件，请参考[P14](#)

登录J·QSM后台

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

## 留言/其他 > Qpost



## 2. 下载安装Qpost

① 点击「Qpost应用程序设置」按钮



点击后，按照步骤安装软件。

### 常见问题

Q: 无法正常安装Qpost软件。

A: 从J·QSM后台也可以给买家进行回复。具体操作方法，请参考P1「如何从J·QSM后台回复买家评论」。

如果有其他问题，可以先尝试卸载软件后，重新安装登录。

如有其它疑问，[请通过下述方式咨询](#)：

[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[JQSM操作方法]>[客服咨询·评价]

### 3. 如何登陆Qpost JP

- ① 登录Qpost JP时，需要填写「ID或邮箱地址」、「登录密码」。

Qpost JP

登录地点  中国  其他国家

ID或邮件地址

密码

设置语言 中国语

保存登录信息

Windows系统开始时将自动启动Qpost

登录

### 3. 如何登陆Qpost JP

② 点击「登录」按钮。

Qpost JP

登录地点  中国  其他国家

ID或邮件地址

密码

设置语言 中国语

保存登录信息

Windows系统开始时将自动启动Qpost

登录

2

### 3. 如何登陆Qpost JP

③ 点击「登录」按钮后，会显示【店铺名】，确认店铺名是否正确，点击【選択完了】按钮。





## 4. 如何用Qpost回答买家提问

### ④ 点击「咨询&留言」

※下图为登陆之后的操作页面截图



### ⑤ 点击「来自顾客的咨询」



## 4. 如何用Qpost回答买家提问

### ⑥ 点击「查询」



•可以通过下面方法进行详情查询。

「**通过日期检索**」…可从日历按钮选择回答或者收到的买家提问日期进行检索。

「**通过客服的处理状态进行检索**」…可通过【全体】【未处理】【回复中】【回复完成】4个选项进行检索。

「**详细查询**」…可从【全体】【商品号码】【订单号码】3个选项进行检索。  
(检索条件基本默认为【全体】不需要另外选择。)



点击查询按钮后，查询结果会在下方表示出来。

## 4. 如何用Qpost回答买家提问

⑦ 点击「想要回复的卖家提问」。



点击后，右侧窗口（红框内）会显示买家提问的内容。

⑧ 在对话框种填写回信的内容。



## 4. 如何用Qpost回答买家提问

### ⑨ 选择回复状态。



#### 注意点

- 「未处理」状态是无法进行选择的。
- 请选择「回复中」或者「回复完成」。

「回复中」...除第一次回复之外还需要进行多次回复时，请选择该项。

「回复完了」...只需要一次回复就可以解决时，请选择该项。

### ⑩ 点击「发送」按钮。



## 4. 如何用Qpost回答买家提问

⑪ 回复完毕后会弹出下图一样的窗口，点击「OK」完成回复。



按照上述步骤完成回复。



可在右边对话框中查看店铺回复的历史记录。（参照蓝框对话框）

## 5.关于「自动回复」功能-Qpost-

### 【自动回复】功能

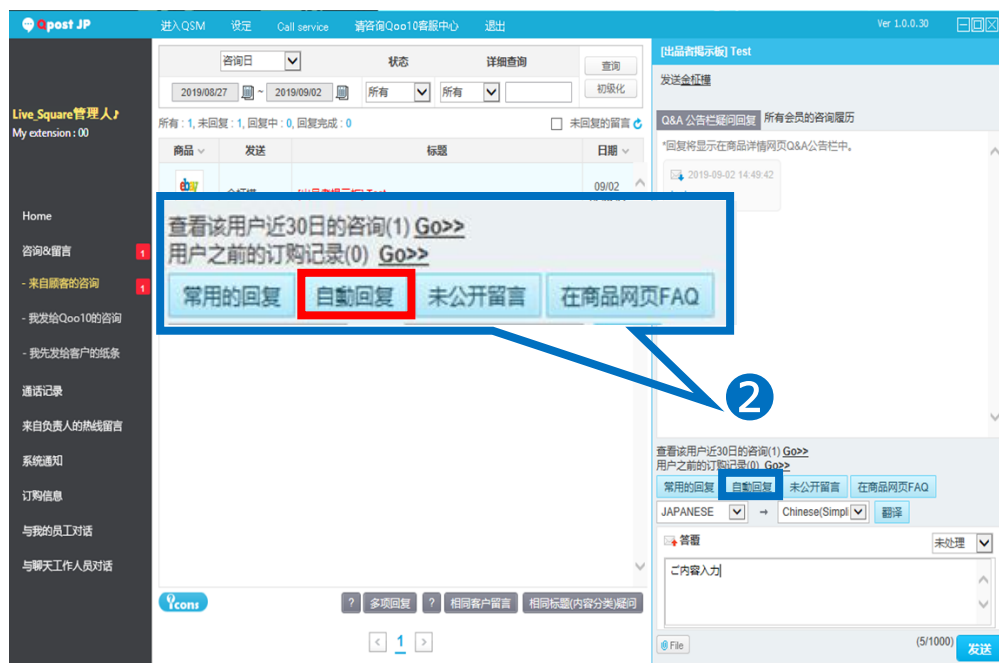
什么是【自动回复】功能？

- 收到买家提问，但是已经通过邮件或者电话回答完毕
  - 客人只是回复，知道了，谢谢等不需要再次进行回答的时候
- 看可以是使用【自动回复】功能把买家提问的处理状态转换为回答完毕。

① 点击「想要回复的买家提问」。



② 再点击「自动回复」按钮。



## 5.关于「自动回复」功能-Qpost-

### ③ 点击「OK」按钮



完成自动回答。

・「自动回复」回复内容如下

【お問い合わせの件はご対応させていただきました。  
その他ご不明点がございましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。】

(已回复过, 如果还有问题请随时提问)

## 6.关于「未公开」功能-Qpost-

### 关于【未公开留言】

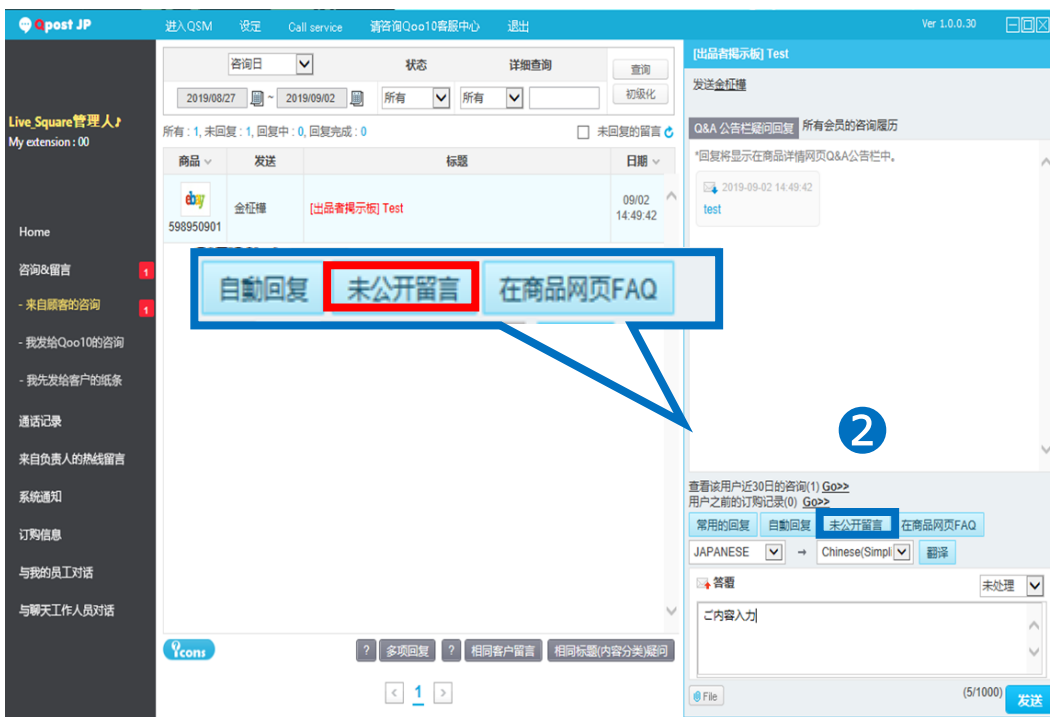
什么是【未公开留言】功能？

·顾客在商品页面上的咨询窗口（商品Q&A）咨询时，如果有写了个人信息等内容，或者是店铺在回复时写了误导的内容，又或者是回复的内容不想给其他人看到时，可以使用该功能，隐藏咨询内容。

①选择「想要回复的买家提问」。



② 点击「未公开留言」按钮

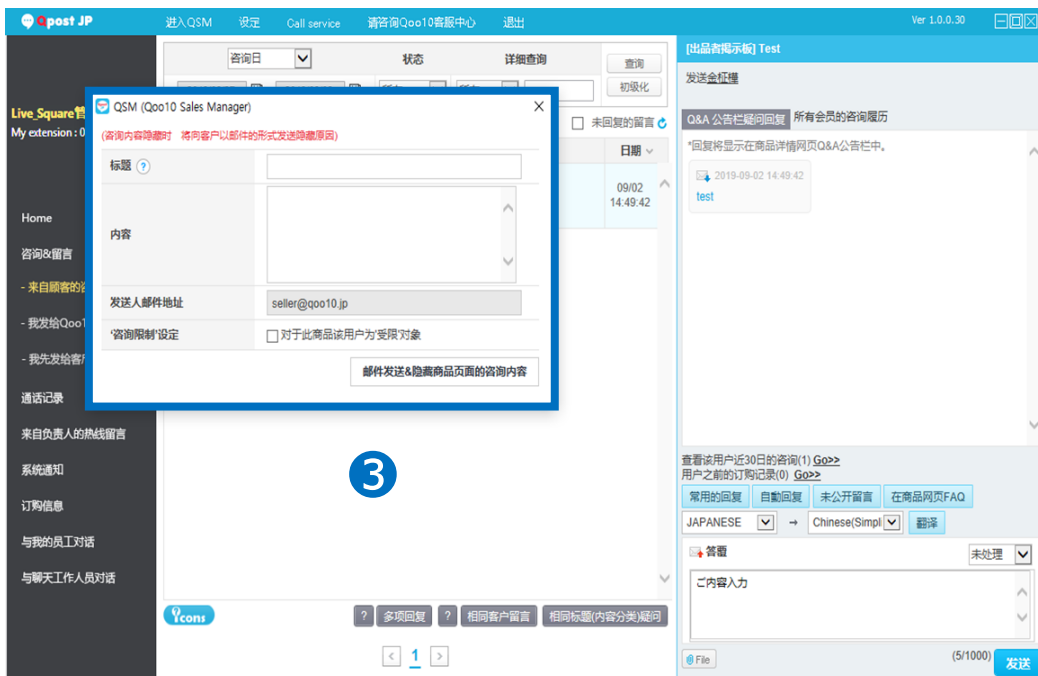




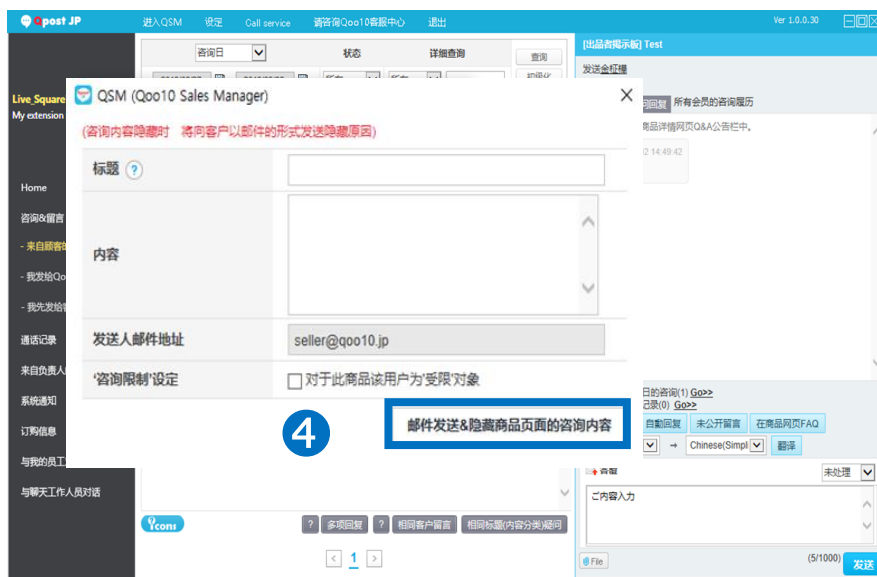
## 6.关于「未公开」功能-Qpost-

③ 之后会出现要求填写标题和非公开理由的对话框，请填写标题和非公开理由。

(如果不填写理由，买家可能会以为自己的提问被删除了，容易引起投诉等问题。)



④ 点击「邮件发送&隐藏商品页面的咨询内容」按钮。



按照上述步骤隐藏完成。

如有其它疑问，[请通过下述方式咨询](#)：  
[向Qoo10进行咨询](#)>选择类型：[JQSM操作方法]>[客服咨询·评价]