

お客様対応



目次

J・QSMでのお問い合わせ対応

1.どこからできますか？	3
2.お問い合わせ返信方法	4
3.「自動応答」機能について	7
4.お問い合わせ「非表示」について	9

Qpostでのお問い合わせ対応

1.どこからできますか？	12
2.Qpostの設置	13
3.Qpost JPログイン方法	14
4.お問い合わせ返信方法	17
5.「自動応答」機能について	22
6.お問い合わせ「非表示」について	24

J・QSMでのお問い合わせ対応方法

- ここではJ・QSMでのお客様からのお問い合わせへの返信方法をガイドします。

1. どこからできますか？

J・QSMにログイン

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

お問い合わせ > お問い合わせ管理



2. お客様からのお問い合わせへの返信方法

① お問い合わせ一覧に表示されている数字をクリックします。

お問い合わせ管理

お問い合わせ一覧

お客様メッセージ(最近30日間) 未回答: 1 / 処理中: 0 CS Center/Qoo10メッセージ(最近30日間) 未回答: 0 / 未読メッセージ: 0

詳細照会

日付: 2018/08/08 ~ 2018/08/15 状態: 全件

タイプ: 全件

お客様関連メッセージ ○ コールセンター/Qoo10のメッセージ

基本 顧客ごとの問い合わせ 商品ごとの問い合わせ

発送日	タイプ	状態	送信人	送信	受信	カテゴリ

未回答: 1 / 処理中: 0

② 返信・対応するお問い合わせをダブルクリックします。

お問い合わせ一覧

お客様メッセージ(最近30日間) 未回答: 1 / 処理中: 0 CS Center/Qoo10メッセージ(最近30日間) 未回答: 0 / 未読メッセージ: 0

詳細照会

日付: 2018/08/08 ~ 2018/08/15 状態: 全件

タイプ: 全件

お客様関連メッセージ ○ コールセンター/Qoo10のメッセージ

基本 顧客ごとの問い合わせ 商品ごとの問い合わせ

発送日	タイプ	状態	送信人	送信	受信	カテゴリ	受信人	タイトル	商品コード	注文番号	商品名	注文日	国名
2018-08-03 14:46:49	一般	未回答	[redacted]	Customer	GSM	その他	[redacted]	テスト2	598405570		テスト商品(ラップ)		JP



商品コードの検索

メッセージ注文情報

送信: [redacted] 注文番号: [redacted]

カテゴリ: その他 カート番号: [redacted]

メッセージボックス

タイトル: テスト2

2018-08-03 14:46:49 From: [redacted] To: テストお問い合わせ(仮登録)

メッセージ

返信商品情報

商品コード: 598405570 商品カテゴリ: その他(ラップ)

商品名: テスト商品(ラップ) 商品ページ

返信

よく使う返信: [redacted] 管理

タイトル: [redacted]

メッセージ: [redacted]

ファイル: [redacted]

お問い合わせをダブルクリックすると下部分の「注文情報」や「メッセージボックス」内に該当のお問い合わせの詳細が表示されます。

2. お客様からのお問い合わせへの返信方法

③ ページ右側「回答」欄に返信文を入力します。

④ 状態を「処理中」か「処理完了」で選択します。

注意点

- ・通常のご返信の場合は【**処理完了**】を選択し、ご返答を行います。
- ・何か注文の確認等が必要な場合(再度ご返信が必要な場合)は【**処理中**】を選択し、ご返答を行います。
- ・【自動応答】ボタン（※）を押すと定型文が送信されます。既に対応が済んでいたり、重複したお客様へのご回答の際にご活用ください。詳細は[こちら](#)から
- ・【商品ページでお問い合わせの非表示設定】ボタンの活用方法は[こちら](#)から
※商品ページからお問合せした際にだけ、この機能が使用できます。
お客様がMyQoo10からお問合せをした際は、このボタンは表示されません。

2. お客様からのお問い合わせへの返信方法

⑤ 「送信する」をクリックします。

The screenshot shows a web-based email reply form. At the top right, there is a '自動応答' (Auto-reply) button with a question mark icon. Below it, there is a 'よく使う返事' (Frequently used replies) section with a dropdown menu and a '管理' (Manage) button. The 'タイトル' (Title) field contains '[Re] テスト2'. The 'メッセージ' (Message) field contains '本文入力' and '(例)お問い合わせ頂きありがとうございます。' with a character count '(28/1000)' at the bottom right. Below the message field is a 'ファイル' (File) section with an 'アップロード' (Upload) button and a '削除' (Delete) button. The '状態' (Status) dropdown is set to '処理完了' (Completed). At the bottom right, the '送信する' (Send) button is highlighted with a blue box and a callout bubble containing the number 5 and the text '送信する'. A 'みる' (View) button is also visible below it.

⑥ 「OK」をクリックします。

The screenshot shows the same email reply form as above, but with a dialog box overlaid in the center. The dialog box has a title bar 'Web ページからのメッセージ' and a close button 'X'. It contains a yellow warning triangle icon and the text 'メッセージ送信完了' (Message sending completed) and 'メール送る成功' (Mail sent successfully). At the bottom of the dialog box, the 'OK' button is highlighted with a blue box and a callout bubble containing the number 6.

上記の通り結果メッセージが表示されれば、お客様へのメッセージ送信が完了します。

3. 「自動応答」機能について -J・QSM-

J・QSMで「自動応答」機能を使用する方法をご案内します。

「自動応答」とは・・・

- ・お客様からお問い合わせが入っているが、電話やメール、別のお問い合わせ等で既に対応済みの場合
- ・お客様からお礼などの内容でお問い合わせを受けた場合

上記のような場合に「自動応答」機能を使用して対応が可能です。

- ① 「未回答」のお問い合わせや「詳細検索」などから自動応答で処理をするお問い合わせをリストに表示させ、ダブルクリックで選択します。

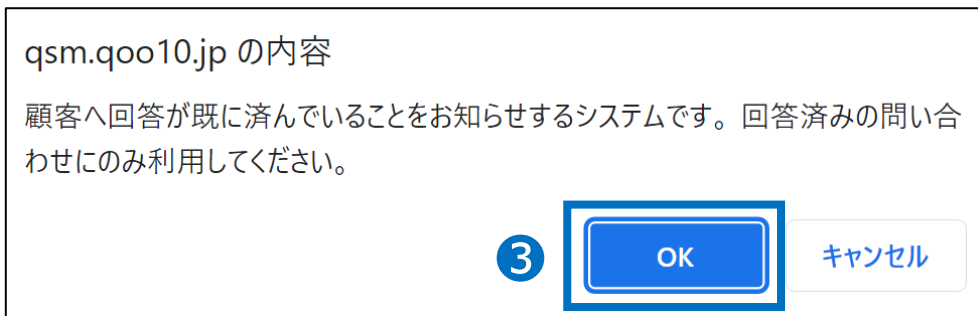
発送日	タイプ	状態	送信人	送信	受信	カテゴリ	受信人	タイトル	商品コード
2022-09-12 19:28:41	一般	未回答	Customer	QSM	送料		いつ発送されますか。	93120	

- ② リスト下部の【回答】欄にある「自動応答」ボタンをクリックします。

自動応答

3. 「自動応答」機能について -J・QSM-

- ③ 下図ポップアップが表示されますので「OK」をクリックします。



- ④ メッセージ送信完了のポップアップが表示されます。



以上で「自動応答」の対応が完了します。

・「自動応答」の定型文は下記の通りです。

【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. お問い合わせ「非表示」について -J・QSM-

J・QSMで「お問い合わせの非表示設定」機能を使用する方法をご案内します。

「お問い合わせの非表示設定」とは・・・

・商品ページ上のお問い合わせ(商品Q&A)において、個人情報の記載があった場合や、誤った商品情報を回答してしまった場合等、第三者からお問い合わせを遮断したい場合に使用し、商品ページ上から該当のお問い合わせを非表示にすることが可能です。

- 1 「未回答」のお問い合わせや「詳細検索」などから非表示にしたいお問い合わせをリストに表示させ、ダブルクリックで選択します。

お問い合わせ一覧

お客様メッセージ (最近30日間) 未回答: 1 / 処理中: 0 CS Center/Qoo10メッセージ(最近30日間) 未回答: 0 / 未読メッセージ: 1 Qoo10お問い合わせ

詳細照会

日付 2022/09/05 ~ 2022/09/12 状態 全体

タイプ 全体 詳細検索 商品コード

お客様関連メッセージ コールセンター/Qoo10のメッセージ Qoo10お問い合わせ履歴

基本 顧客ごとの問い合わせ 商品ごとの問い合わせ

	発送日	タイプ	状態	送信人	送信	受信	カテゴリ	受信人	タイトル	商品
<input type="checkbox"/>	2022-09-12 19:28:41	一般	未回答	Customer	QSM	送料			いつ発送されますか、	93120

- 2 リスト下部の【回答】欄下にある「商品ページでお問い合わせの非表示設定」の「みる」ボタンをクリックします。

メッセージボックス

回答

よく使う返事

タイトル [Re] いつ発送されますか、

メッセージ

お客様の個人情報(お客様名、住所、決済情報、ID/パスワード、Eメール、携帯電話など)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の個人情報(商品詳細ページに表示される場合)悪用される場合があるため、必ずご注意ください。

ファイル アップロード 削除 (0/1000)

状態 処理完了

商品ページでお問い合わせの非表示設定

送信する

みる

商品ページでお問い合わせの非表示設定

みる

4. お問い合わせ「非表示」について -J・QSM-

③ 下図のように入力画面が表示されますので、
タイトルと非表示にする理由を内容欄に記入します。

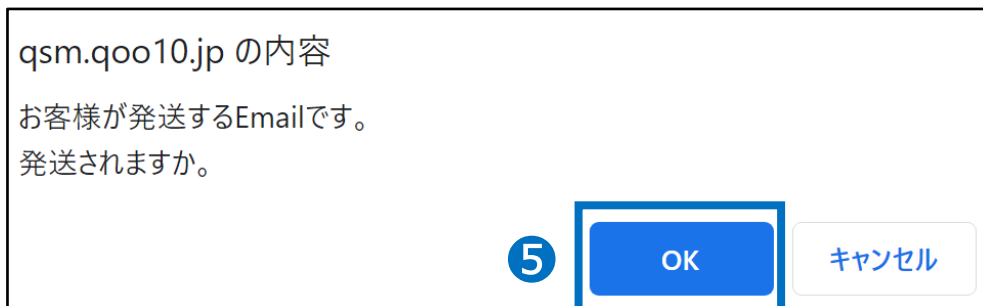
商品ページでお問い合わせの非表示設定		閉じる
(お問い合わせを非表示設定した場合、その理由をお客様にメールで発送します。)		
タイトル ?	<input type="text"/>	
内容	<input type="text"/>	
出店者メール	<input type="text" value="test@qoo10.com"/>	
[お問い合わせの制限]を設定する	<input type="checkbox"/> この商品に対する特定のお客様のお問い合わせを制限	
		メール発送 & 商品ページでお問い合わせを非表示設定

④ 「メール発送 & 商品ページでお問い合わせを非表示設定」ボタンをクリックします。

商品ページでお問い合わせの非表示設定		閉じる
(お問い合わせを非表示設定した場合、その理由をお客様にメールで発送します。)		
タイトル ?	<input type="text" value="Qoo10でございます。"/>	
内容	<input type="text" value="Qoo10をご利用頂きましてありがとうございます。
この度お問い合わせを頂きました回答において、誤ってお客様ご住所を記載してしまいました為、
商品ページ上から非表示の設定をさせていただきます。
ご迷惑をお掛け致しまして大変申し訳ございません。"/>	
出店者メール	<input type="text" value="test@qoo10.com"/>	
[お問い合わせの制限]を設定する	<input type="checkbox"/> この商品に対する特定のお客様のお問い合わせを制限	
		④ メール発送 & 商品ページでお問い合わせを非表示設定

4. お問い合わせ「非表示」について -J・QSM-

- ⑤ 下図ポップアップが表示されますので「OK」をクリックします。



- ⑥ 成功のポップアップが表示されます。



以上でお客様へメールが送信され、お問い合わせ非表示設定が完了です。

※突然商品ページからお問い合わせが非表示になるとお客様が不安に感じたり、クレームになる恐れがある為、お客様へのメール送信が必須となっております。

Qpostでのお問い合わせ対応方法

- ここではQpostでのお客様からのお問い合わせへの返信方法をご紹介します。

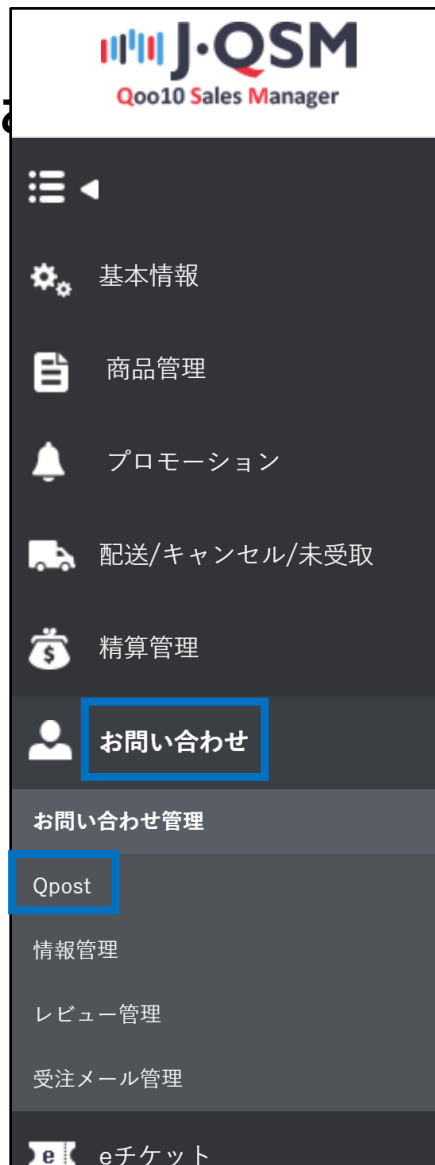
1.どこからできますか？(Qpostの設置)

※Qpost JPをインストールされていない場合は下記手順よりまずQpost JPをインストールします。

※既にQpost JPのインストールがお済の場合は[14ページ](#)へ進んで下さい。

J・QSMにログイン

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



2. Qpostの設置

① 「Qpostプログラム設置」をクリック



クリック後、手順に従いインストールを行って下さい。

よくある質問

Q : Qpostが正常にインストールできません。

A : “お客様からのお問い合わせに返信する”ことは、J・QSMからもご返答が可能であるため1ページ目に記載がされている「QSMからのお問い合わせ返答方法」をご参照下さい。

エラーの原因が解決されない場合、また、更に疑問やご不明点がある場合は下記までお問い合わせ下さい。

お問い合わせ先

[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリー[QSM操作]>[お問い合わせ・レビュー]

3. Qpost JPログイン方法

- 1 Qpost JPへログインするには、「IDまたはEメール」、「パスワード」を入力します

Qpost JP

ログイン位置 日本 その他 1

IDまたはEメール

パスワード

言語設定 日本語

ログイン情報保存

Windowsログイン時にQpostを起動する

ログイン

3. Qpost JPログイン方法

② 「ログイン」をクリックします。

Qpost JP

ログイン位置 日本 その他

IDまたはEメール

パスワード

言語設定

ログイン情報保存

Windowsログイン時にQpostを起動する

② ログイン

3. Qpost JPログイン方法

③ 「ログイン」をクリックすると下図の通り【販売店名】が表示されますので、ご確認後に選択して、【選択完了】ボタンをクリックします。



4. Qpostでの返信方法

4 「お問合せ & メッセージ」をクリック

※ログイン後の画面

The screenshot shows the Qpost JP dashboard. On the left sidebar, the menu item 'お問合せ & メッセージ' is highlighted with a red box and a blue circle containing the number '4'. On the right sidebar, the same menu item is also highlighted with a red box. The main content area shows a 'To do list' with various tasks and a list of messages under the 'お問合せ' tab. A magnifying glass icon is positioned over the message list.

5 「顧客からの質問」をクリック

The screenshot shows the Qpost JP dashboard. On the left sidebar, the menu item '顧客からの質問' is highlighted with a red box and a blue circle containing the number '5'. On the right sidebar, the menu item '顧客からの質問' is also highlighted with a red box. The main content area shows the same 'To do list' and message list as in the previous screenshot, but with the '顧客からの質問' tab selected. A magnifying glass icon is positioned over the message list.

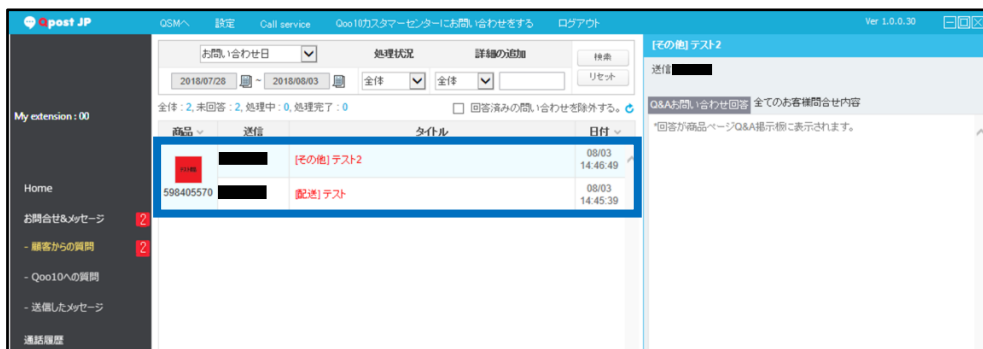
4. Qpostでの返信方法

⑥ 「検索」ボタンクリック



・検索の際、検索内容を絞ることが可能です。各検索方法は下記の通りです。

「**カレンダー**」・・・お問い合わせの受付日を選択します。
「**処理状態**」・・・【全体】【未回答】【処理中】【処理完了】から選択します。
「**詳細の追加**」・・・【全体】【商品コード】【注文番号】から選択します。
(【全体】で基本設定されていますので選択を別途しなくても大丈夫です。)



検索を行うと、お問い合わせの検索結果が下部分に表示されます。

4. Qpostでの返信方法

⑦ 「返信したいお問い合わせ」をクリックします。



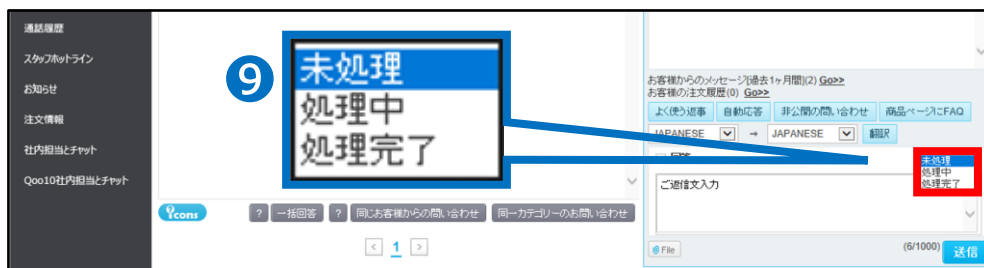
クリックすると右側(赤枠)に該当のお問い合わせが表示されます。

⑧ ご返信内容を入力します。



4. Qpostでの返信方法

9 処理状態を選択します。



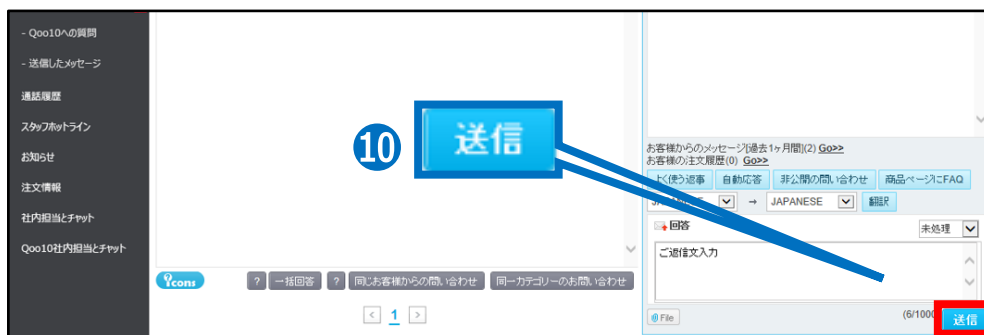
注意点

- ・「未処理」は選択できません。
- ・「処理中」もしくは「処理完了」を選択します。

「処理中」・・・一度内容の確認が必要でお客様へ再度メッセージを送信する場合に選択します。

「処理完了」・・・通常のご返信の場合は「処理完了」を選択します。

10 「送信」ボタンをクリックします。



4. Qpostでの返信方法

⑪ 下図のようなメッセージが表示されたら「OK」をクリック



以上でお客様からのお問い合わせへのご返信が完了します。



販売店様が返信した内容（履歴）が右側に表示されます(青枠部分)

5. 「自動応答」機能について -Qpost-

Qpostで「自動応答」機能を使用する方法をご案内します。

「自動応答」とは・・・

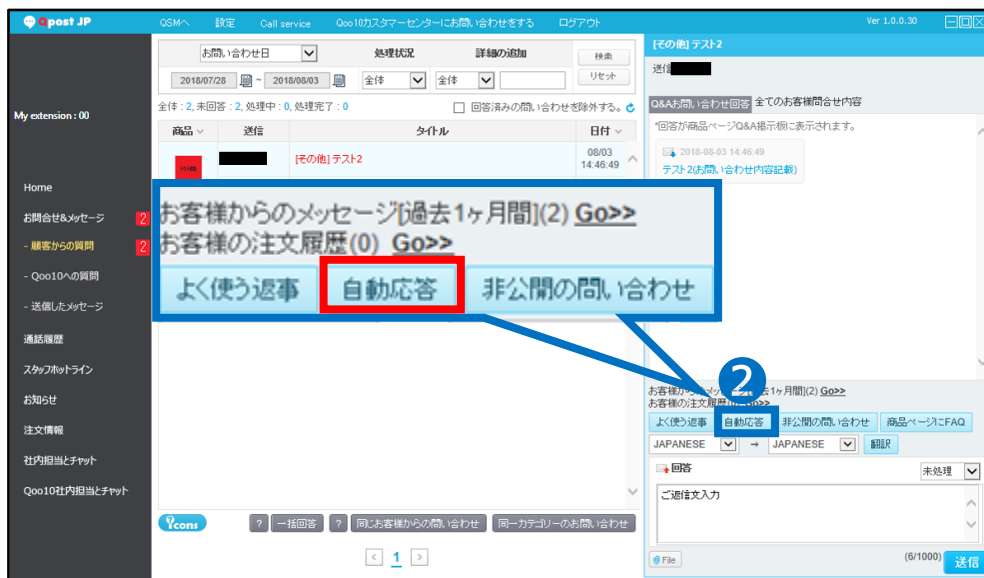
- ・お客様からお問い合わせが入っているが、電話やメール、別のお問い合わせ等で既に対応済みの場合
- ・お客様からお礼などの内容でお問い合わせを受けた場合

上記のような場合に「自動応答」機能を使用して対応が可能です。

① 「返信したいお問い合わせ」をクリックします。



② 「自動応答」をクリックします。



5. 「自動応答」機能について -Qpost-

③ 「OK」をクリックします。



以上で「自動応答」の対応が完了します。

・「自動応答」の定型文は下記の通りです。

【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。】

6. お問い合わせ「非表示」について -Qpost-

Qpostで「非公開の問い合わせ」機能を使用する方法をご案内します。

「非公開の問い合わせ」とは・・・

・商品ページ上のお問い合わせ(商品Q&A)において、個人情報の記載があった場合や、誤った商品情報を回答してしまった場合等、第三者からお問い合わせを遮断したい場合に使用し、商品ページ上から該当のお問い合わせを非表示にすることが可能です。

① 「返信したいお問い合わせ」をクリックします。

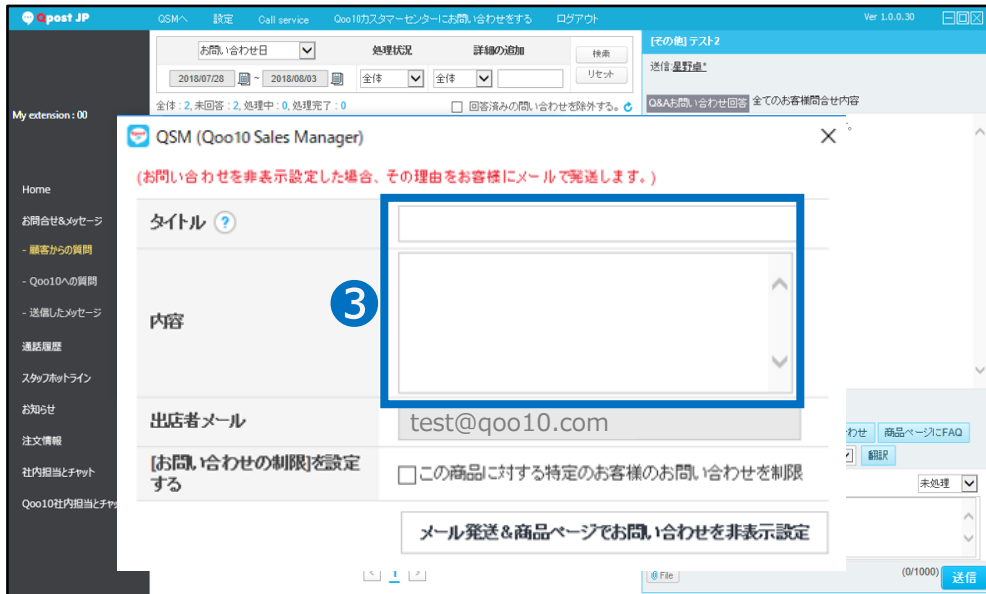


② 「非公開の問い合わせ」をクリックします。



6. お問い合わせ「非表示」について -Qpost-

- お問い合わせを非公開にする理由を入力するポップアップが表示されます。タイトルと非公開にする理由を内容欄に記入します。
(お客様が急に商品ページからお問い合わせが非表示になると削除されてしまったかと心配になったりクレームになったりすることを防ぐ為)



- 'メール発送 & 商品ページでお問い合わせを非表示設定' (Set to non-display on email shipping and product page) をクリックします。



以上で非表示の対応が完了です。

さらに疑問やご不明点がある場合は、下記までお問い合わせ下さい。

[問い合わせ先](#)

[Qoo10へのお問い合わせ](#) > カテゴリ-[QSM操作] > [お問い合わせ・レビュー]