GMO 賃貸DX 入居者アプリ / Web

操作マニュアル

チャット

Copyright © GMO ReTech Inc. All Rights Reserved.

CONFIDENTIAL

CONTENTS

目次

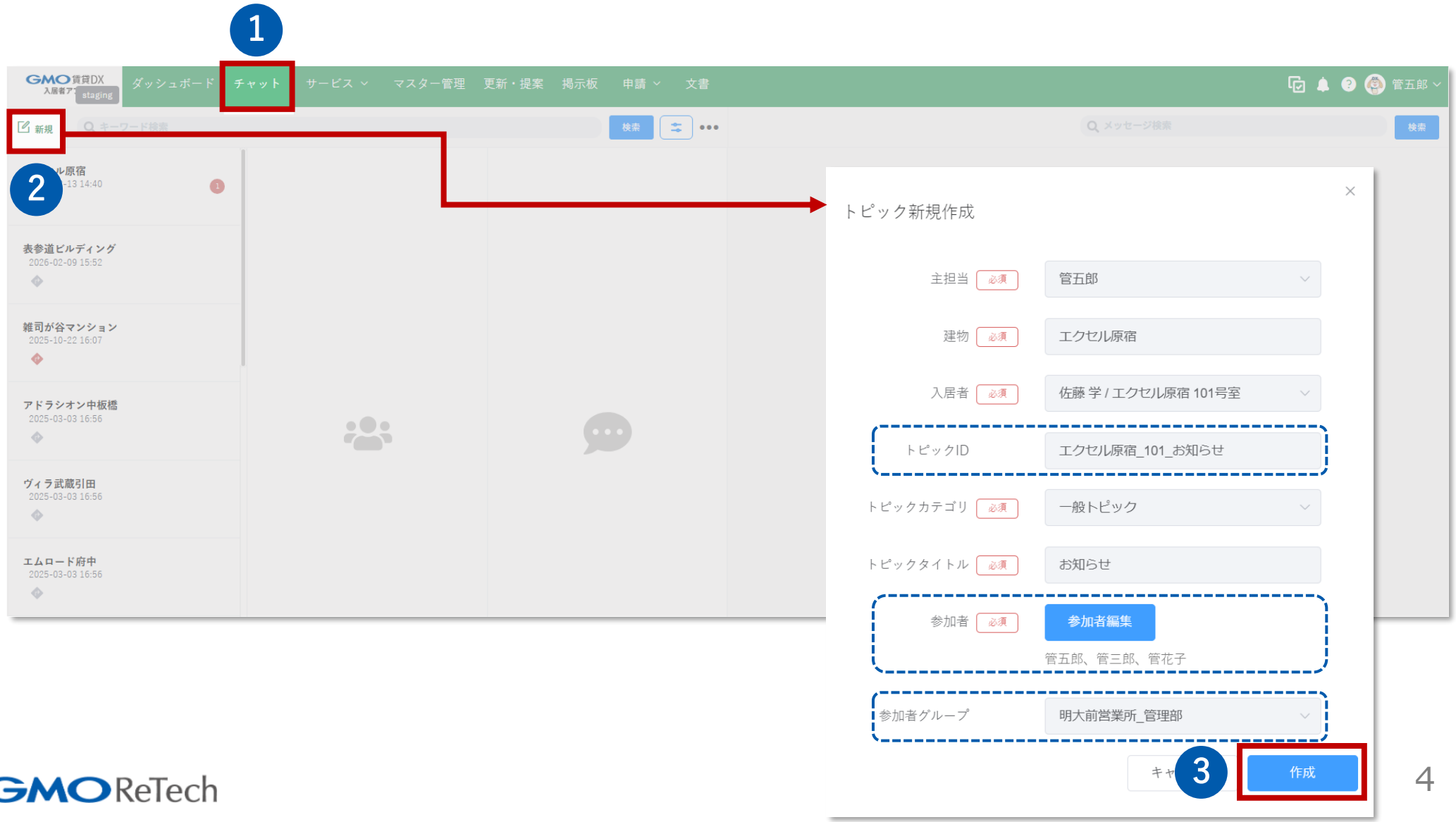
- チャット新規作成 ・・・P 3
- タスク追加 ・・・P 29
- 主担当変更 ・・・P 32
- 書き込み不可 ・・・P 35
- 参加者編集 / グループ設定 ・・・P 38
- スター機能 ・・・P 44
- 検索 ・・・P 47
- 全トピック参照権限 ・・・P 51
- チャット機能のオフ ・・・P 54
- トピックIDについて ・・・P 56
- 担当者名の表示設定 ・・・P 59
- トピックステータス ・・・P 62
- トピックメモ ・・・P 65
- トピック / メッセージのURL取得 ・・・P 67

チャット新規作成

チャット新規作成

チャットの新規作成

新規トピックを作成します（参加者、参加者グループ、トピックIDについては各項目参照）。



チャット新規作成

チャット画面での見え方



チャット新規作成

メッセージの送信

メッセージ入力欄に送りたい内容を入力し、送信 をクリックするとメッセージが送信されます。





チャット新規作成

メッセージの受信

入居者様とのメッセージのやり取りについて、
既読確認も行えるため、よりスムーズなやり取りが可能になります。





チャット新規作成

チャット機能、一斉チャット機能、ファイル一括送信
機能以外から送信されたメッセージは削除できません。

メッセージの削除

該当メッセージにカーソルを合わせ、表示される**削除**をクリックするとメッセージが削除できます。





チャット新規作成

チャットを行う際に利用できる機能は下記の通りです。

チャット送信時の機能

1. 相手を指定してメッセージを送信
2. 添付資料の送付
3. Re:返信
4. カテゴリの付与
5. テンプレート管理の活用
6. メッセージ入力欄の拡大
7. AI返信アシスタント機能
8. よくある質問の検索と挿入

その他の機能

9. オンライン / オフライン表示
10. メッセージの未読通知
11. 未返信トピックへの表示
12. メッセージの未読化
13. 表示領域の変更
14. 入居者情報の閲覧
15. サイドメニュー幅の変更

チャット新規作成

① 相手を指定してメッセージを送信

TO をクリックし、相手を指定して発言することができるため、
複数人でやり取りをしている場合、誰宛のメッセージなのかが明確になります。

TOの指定



自分宛のTOを受信

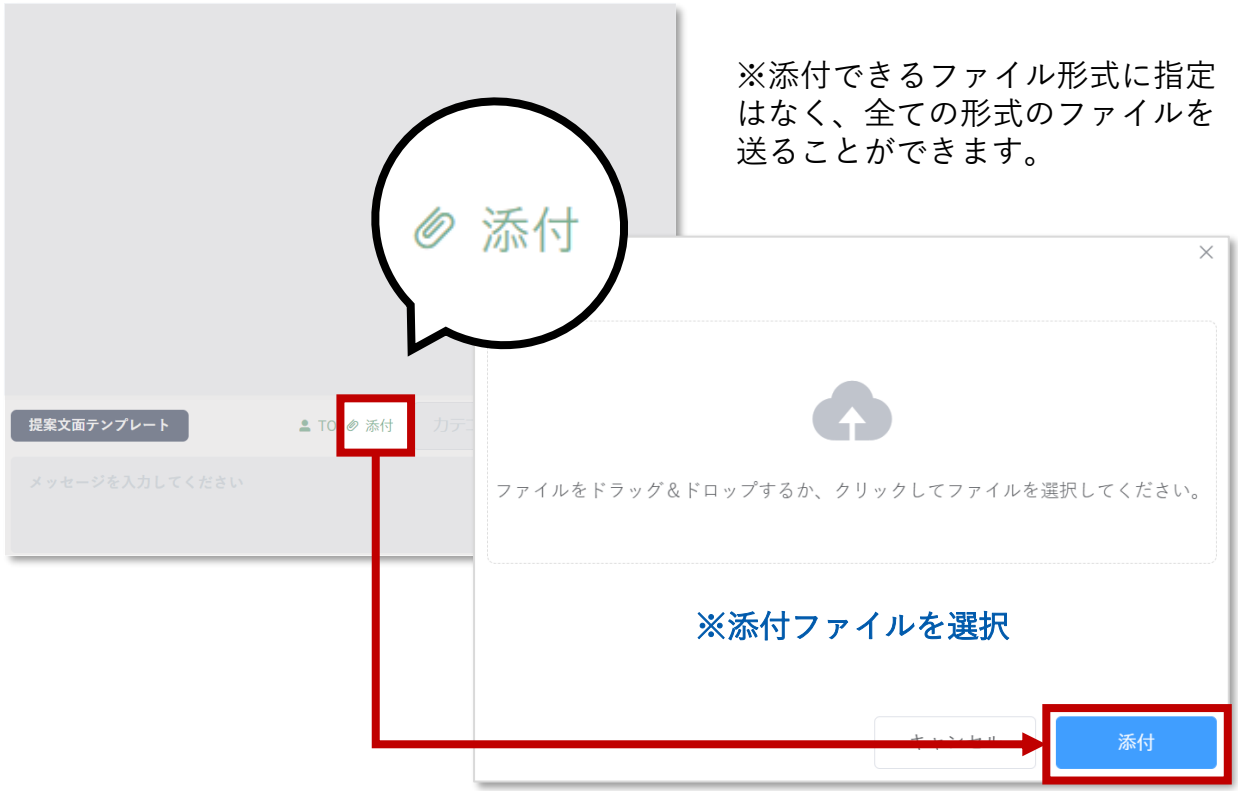


※自分がTOになっているメッセージを受信すると、緑色のマークが付きます。

チャット新規作成

② 添付資料の送付

添付 をクリックし、添付資料もチャット内で送ることができます。



※添付できるファイル形式に指定はなく、全ての形式のファイルを送ることができます。



チャット新規作成

② 添付資料の送付

ファイルを添付する際、添付ファイル名横のプルダウンにてカテゴリを選択することができます。
ここで選択して添付すると、**文書管理** 画面にて、カテゴリ分けされて表示されます。



チャット新規作成

③ Re:返信

指定したメッセージに対して、Re: 返信ができます。
これにより、どのメッセージに対する返信なのかが分かりやすくなります。

Re:返信方法



返信元確認方法



チャット新規作成

④ カテゴリの付与

カテゴリ（ご提案 / ご報告 / ご質問）を付与してメッセージを送信することができます。
これにより、メッセージ内容を強調して送信することができます。



チャット新規作成

テンプレートの作成は、テンプレート管理マニュアルを参照してください。

⑤ テンプレート管理の活用

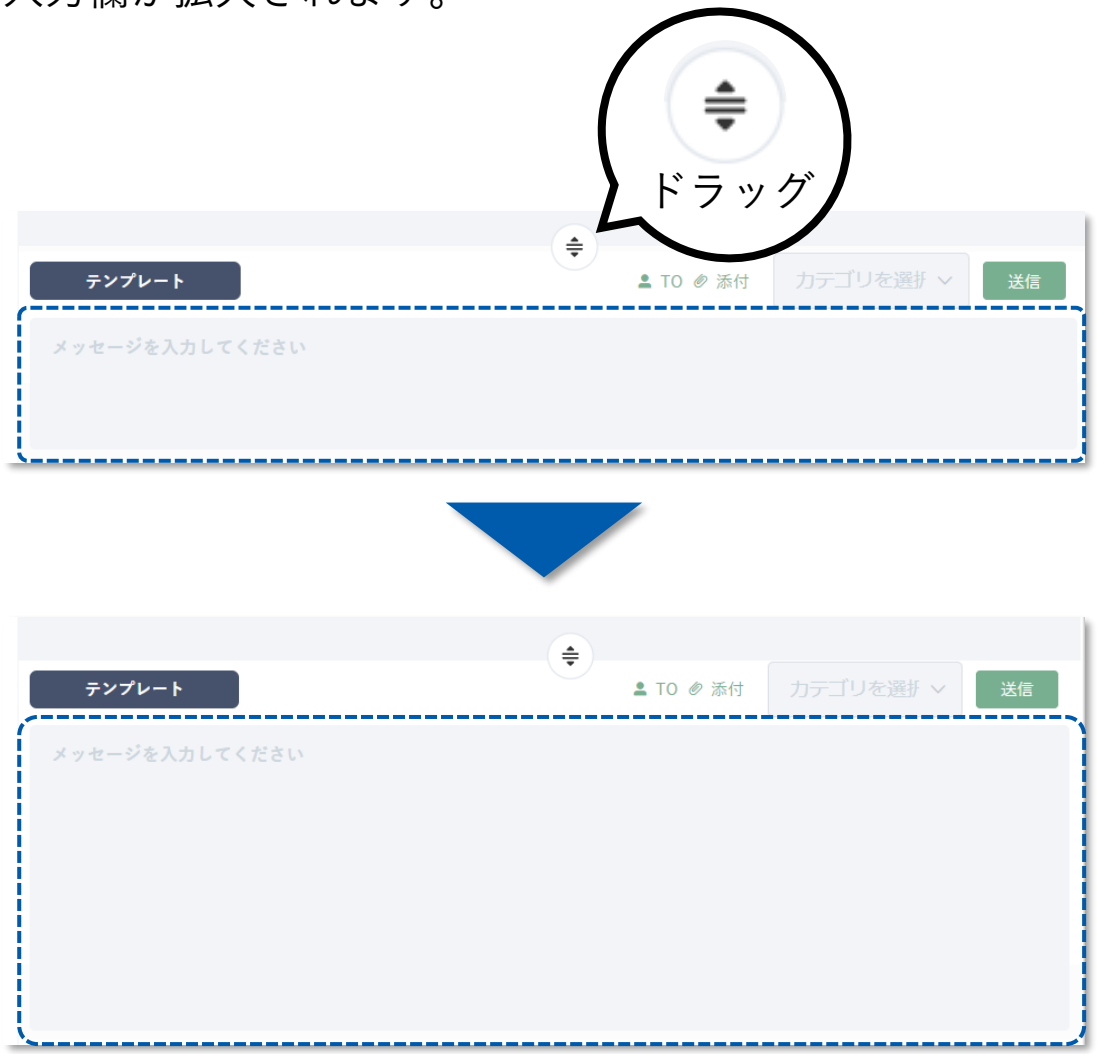
定期的に送る文面をテンプレートとして保存しておくことによって、メッセージ作成の手間を省くことができます。



チャット新規作成

⑥ メッセージ入力欄の拡大

メッセージ入力欄を拡大することができます。
また、10行までは自動で入力欄が拡大されます。



チャット新規作成

入居者様からのメッセージが外国語と判定された場合は、自動的に翻訳機能が作動します。

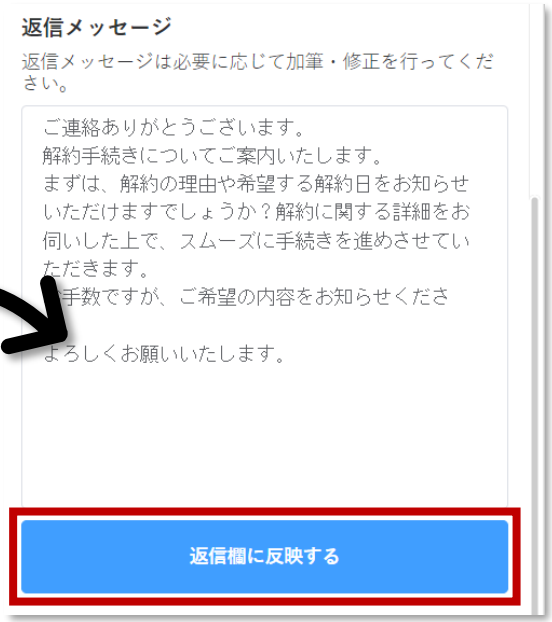
⑦ AI返信アシスタント機能

入居者様のチャットに対して、返信文面を自動生成することができます。
また、生成された文面を編集することができるので、体裁を整えた上で送信することができます。





チャット内容の他、よくある質問やマスター管理の情報をもとに、回答を生成します。





チャット新規作成

入居者様からのメッセージが外国語と判定された場合は、自動的に翻訳機能が作動します。

⑦ AI返信アシスタント機能

サイドメニューのAI返信アシスタントアイコンからも操作することができます。



チャット新規作成

キーワード検索の対象は各階層のみです（カテゴリ、サブカテゴリ、質問）。

⑧ よくある質問の検索と挿入

よくある質問を検索し、送信文面に挿入することができます。
（よくある質問をそのまま投稿（送信）することもできます。）



チャット新規作成

⑨ オンライン / オフライン表示

入居者様のオンライン / オフラインの状況を視覚的に確認することができます。

オンラインの状態



オフラインの状態



チャット新規作成

⑩ メッセージの未読通知_管理会社宛て

チャットが一定時間未読状態の場合、該当ユーザーにメールが送信され、チャット未読防止につながります。



30分に一回未読状態のものがないか自動チェック

未読のチャットがあった場合メール通知

※通知は1回のみ
※通知のオンオフはできません
※停止中のアカウントには送信されません

チャット新規作成

ステータスが**確認済み**の入居者様にのみ送信されます。

⑩ メッセージの未読通知_入居者宛て

チャットが一定時間未読状態の場合、該当ユーザーにメールが送信され、チャット未読防止につながります。



5分に一回未読状態のものがないか自動チェック

未読のチャットがあった場合メール通知

※SMSには送信されません
※メール / SMSの両方が登録されている場合
　優先連絡先に関わらずメールに送信されます。
※1つ以上の未読チャットがあった場合
　1通の未読通知メールが送信されます
※未読通知の対象となるのは一度のみです
※通知のオンオフはできません
※停止中のアカウントには送信されません

チャット新規作成

閲覧モードでは、トピック参加者全員が非表示設定にしている場合のみ、非表示なります。

⑪ 未返信トピックへの表示

未返信のトピックには（ラストアクションマーク）が表示されるので、対応漏れを防止することができます。



ラストアクションマークの非表示設定

・トピックごとに非表示にすることができます
・新規メッセージが送信されると設定がリセットされます
（管理会社と入居者どちらの場合も）

チャット新規作成

⑫ メッセージの未読化

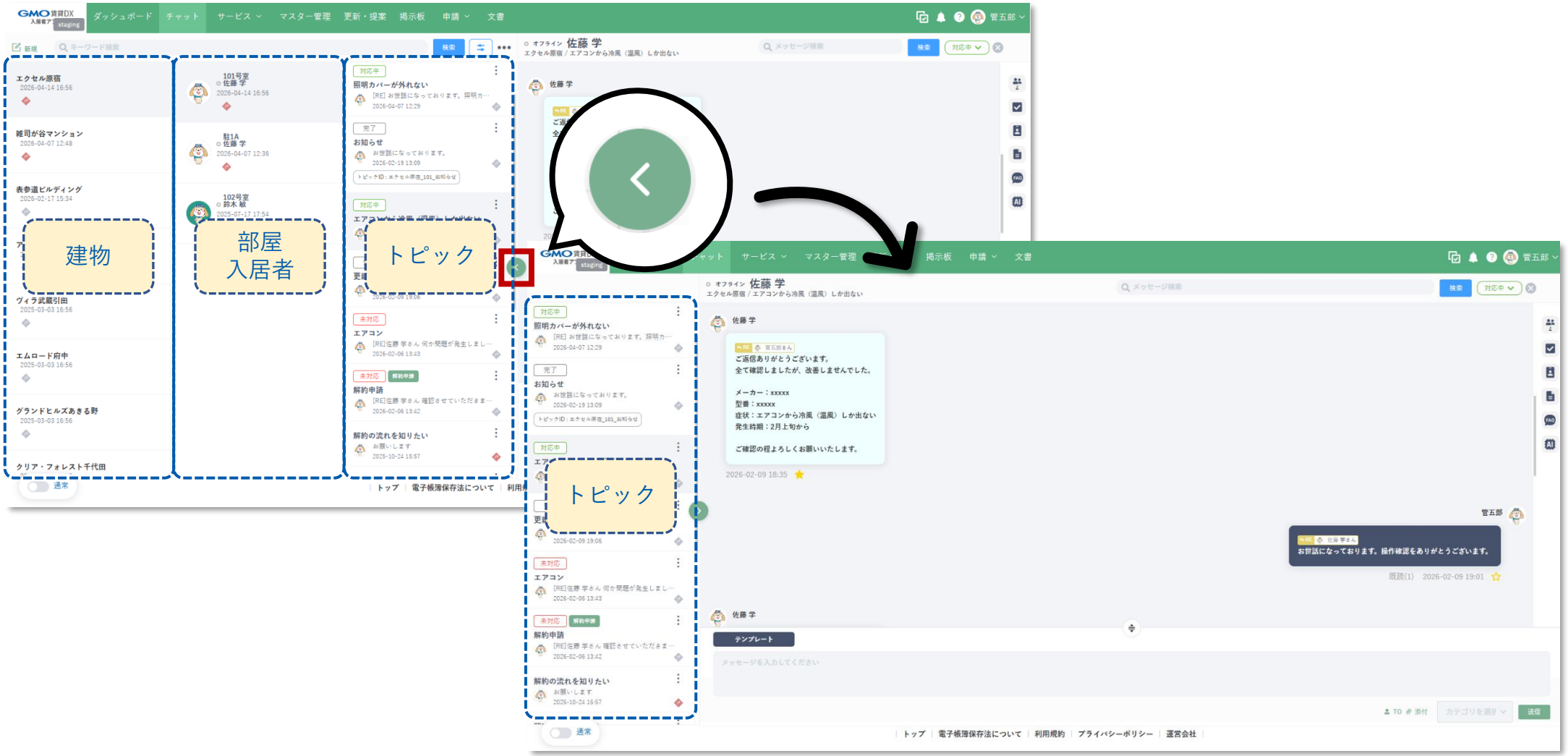
既読のメッセージを未読に戻すことができます。
未読にすることで、メッセージが埋もれてしまうことを防ぎ、ひいては対応漏れを防止することができます。



チャット新規作成

⑬ 表示領域の変更

メッセージ欄の幅を広げることができます（建物欄と部屋 / 入居者欄が非表示になります）。



チャット新規作成

⑭ 入居者情報の閲覧

入居者の情報を確認することができます。



チャット新規作成

⑮ サイドメニュー幅の変更

サイドメニューの横幅を変更することができます。
対象：トピックメモ、よくある質問検索、AI返信アシスタント



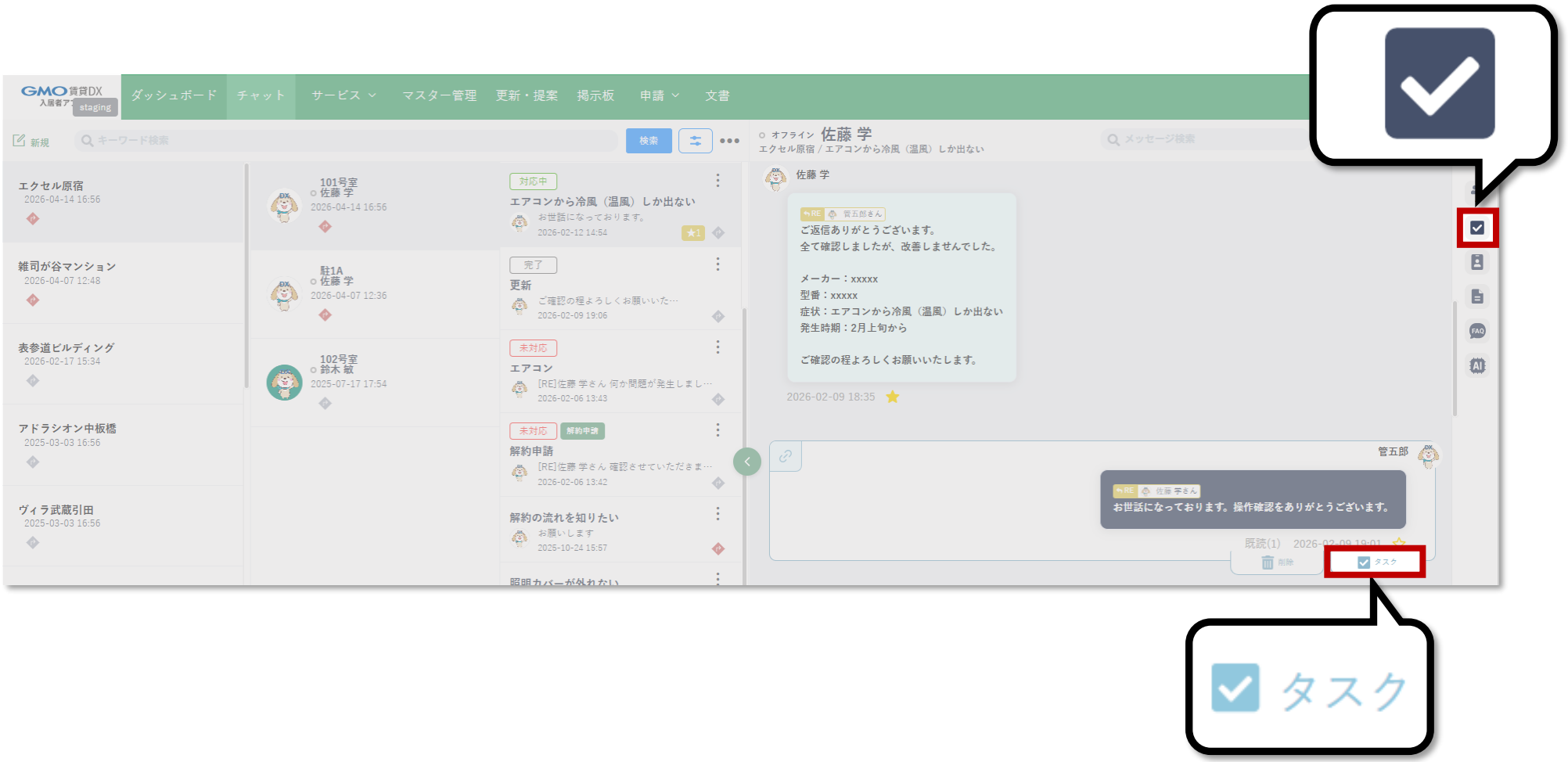
タスク追加

タスク追加

タスクの詳細は**タスク管理マニュアル**参照。

タスクの追加

チャット画面右サイドバー ☑ もしくは、該当メッセージ右下 ☑ タスク よりタスクを追加します。



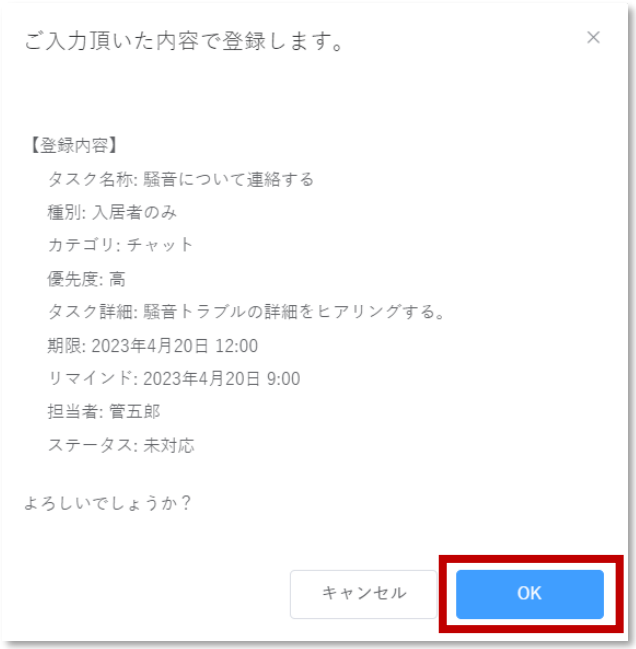
タスク追加

タスクを追加すると、担当者宛てに通知メールが送信されます。

タスクの追加

タスクの追加手順です。





主担当変更

主担当変更手順

主担当の変更

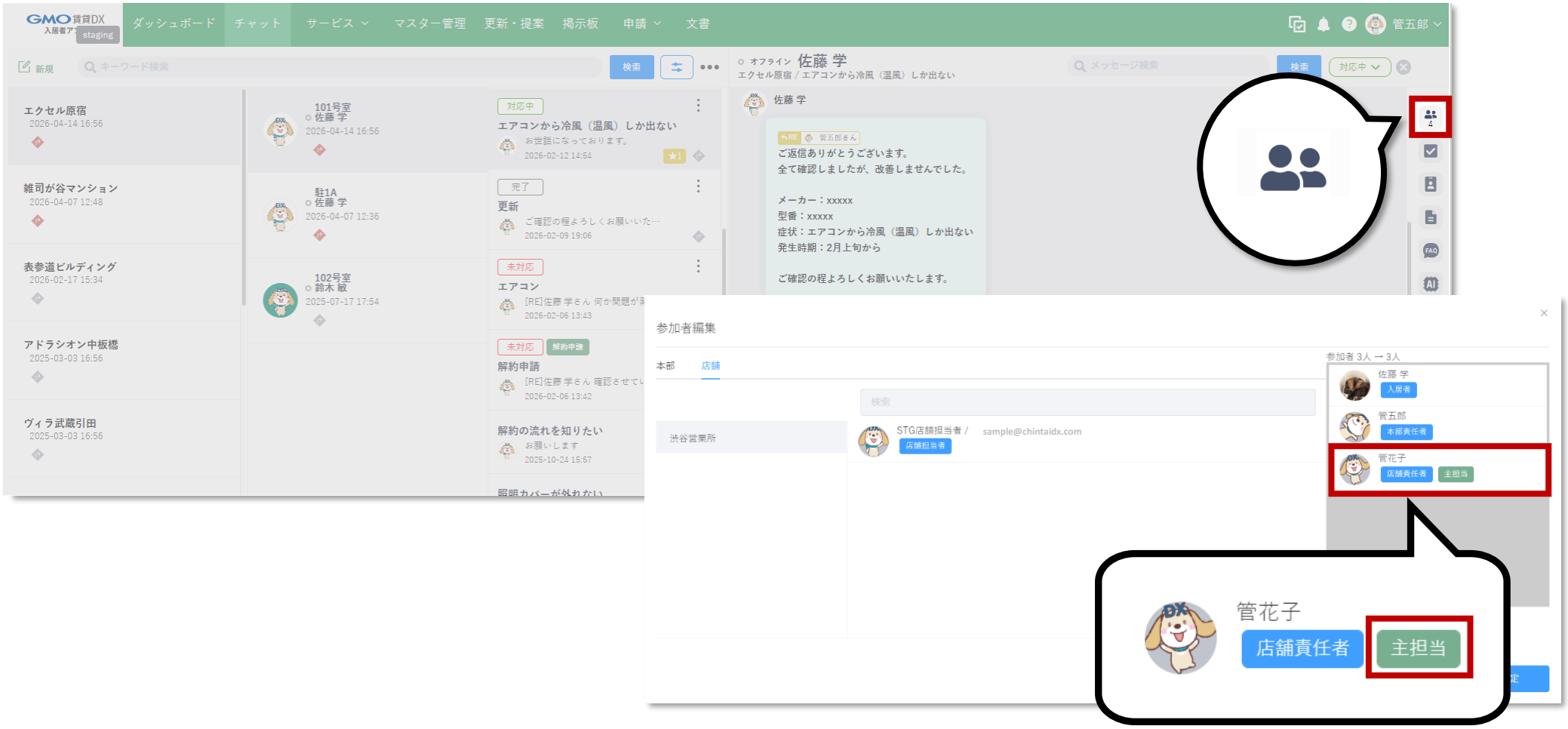
主担当を変更したいトピックを選択 →**主担当変更**をクリック
各項目を選択し、**変更**をクリックすると主担当が変更できます。



主担当変更手順

主担当変更確認

該当トピック右サイドバー をクリック → 主担当が変更になっていることが確認できます。



書き込み不可

書き込み不可

書き込み不可設定

該当トピックを書き込み不可に設定すると、閲覧専用と記載されたバーが表示され、以降のメッセージ入力ができなくなります。



書き込み不可

書き込み不可解除

書き込み不可を解除したい場合は、下記手順で解除ができます。



参加者編集 / グループ設定

参加者編集 / グループ設定

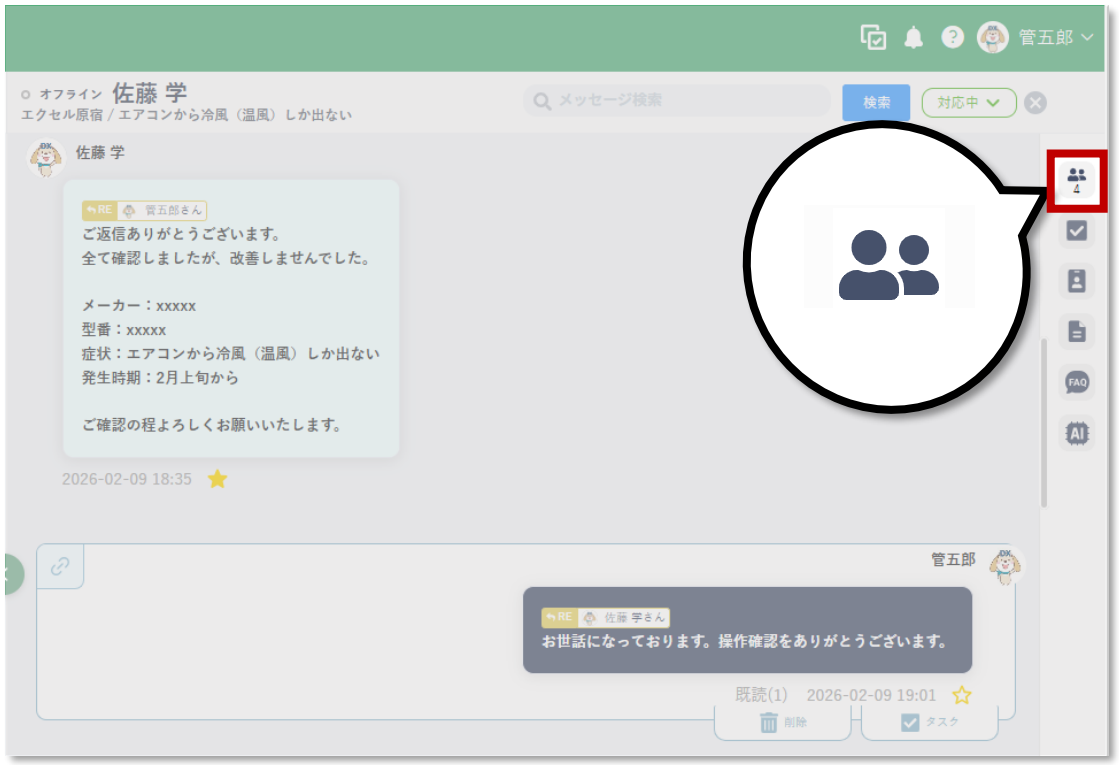
参加者の編集

主担当以外の人をチャットに参加させたい場合、参加者編集画面で追加ができます。

新規作成時に参加者追加する場合



途中で参加者変更する場合

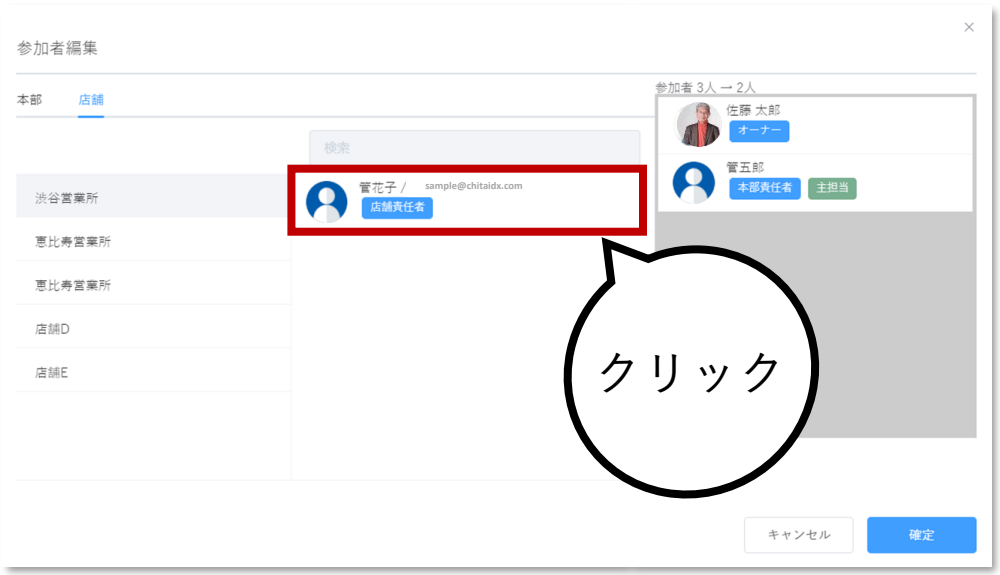


参加者編集 / グループ設定

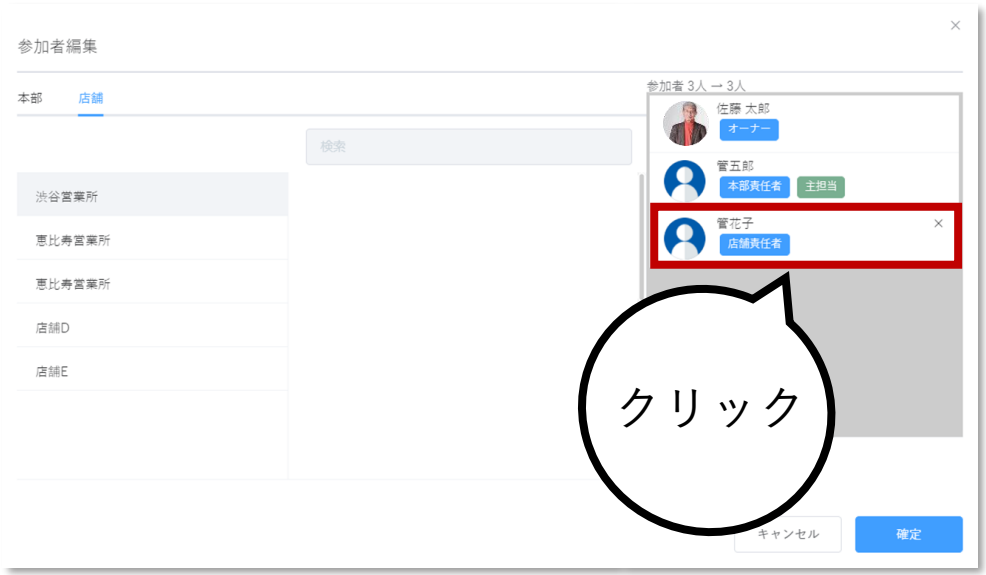
参加者の追加 / 削除

追加したい人をクリックすると、参加者に追加されます。
また、既に参加している参加者の削除も行えます。

追加する場合



削除する場合



参加者編集 / グループ設定

参加者グループ

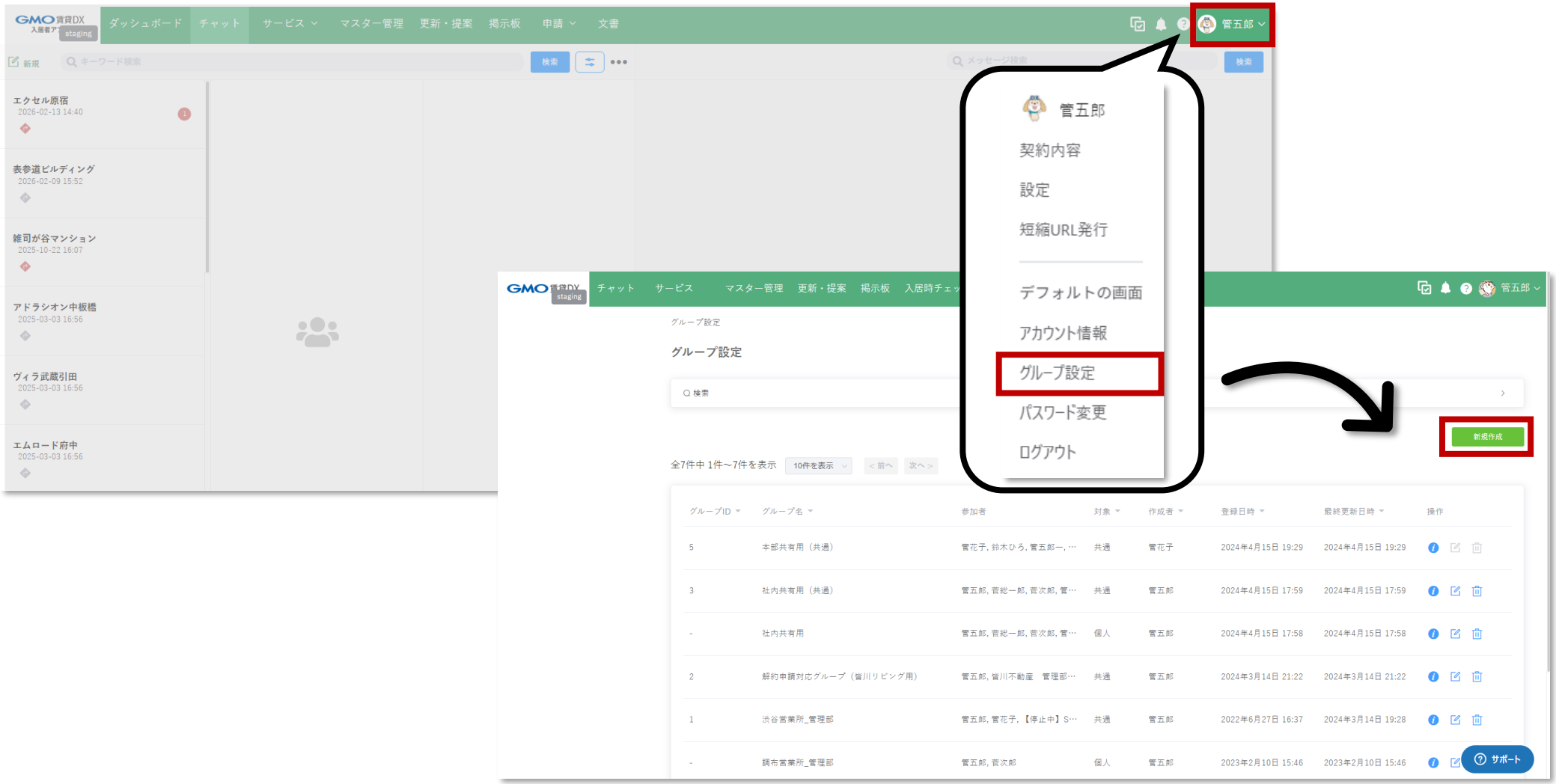
参加者を事前にグループ化することによって、追加時の手間を減らすことができます。



参加者編集 / グループ設定

参加者グループの設定

右上アカウントメニューの **グループ設定** → **新規作成** よりグループ設定を行います。



参加者編集 / グループ設定

参加者グループの設定

グループ名を入力し、追加したい参加者を選択 → **確定** をクリックすると
複数名の参加者をグループ化することができます。



※対象で「共通」を選択すると、全アカウントで利用可能なグループが作成されます
※作成したグループの編集 / 削除は、作成したアカウントでしかできません

スター機能

スター機能

スター（お気に入り）設定方法

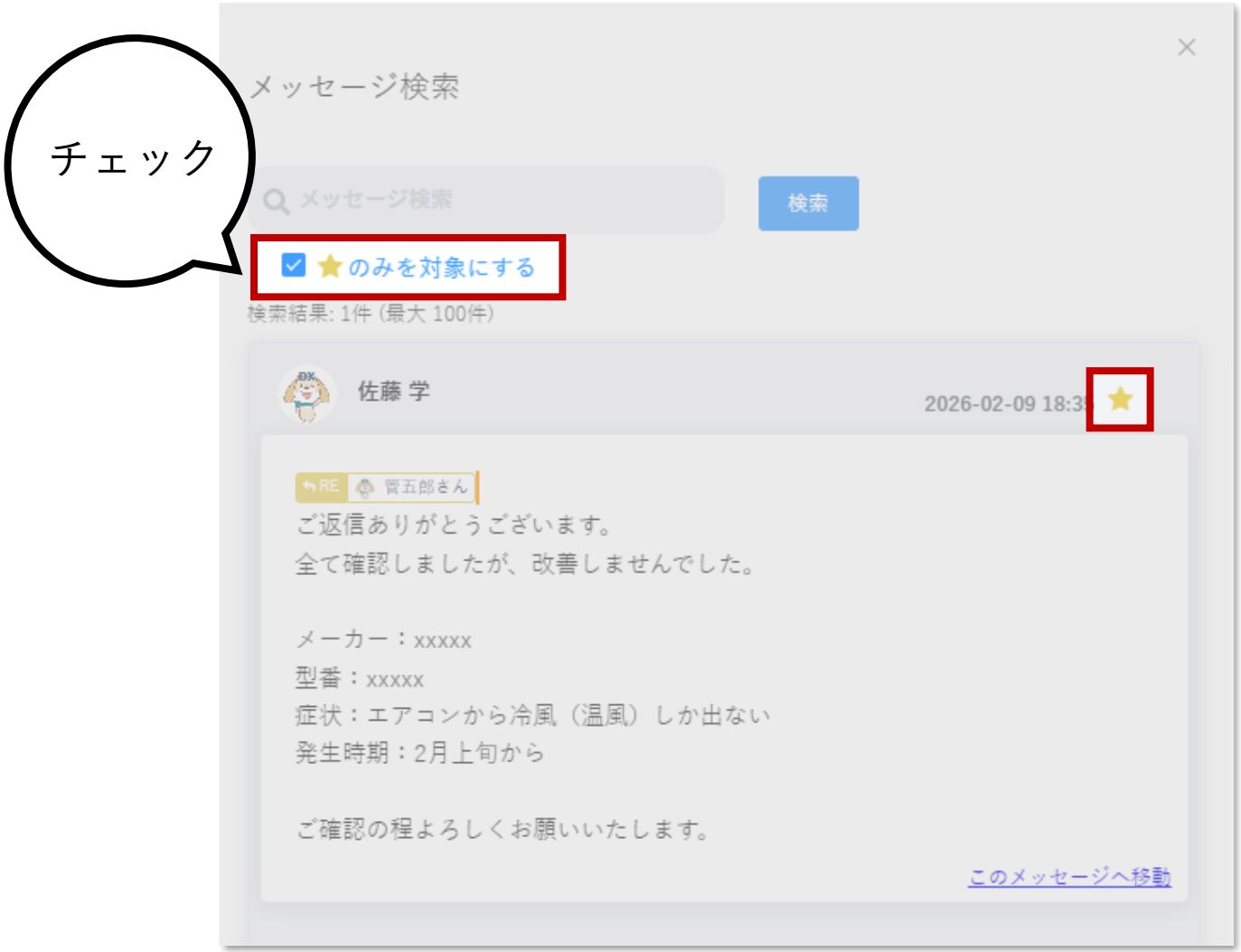
該当メッセージの右下 ☆ をクリックすると、メッセージに目印をつけることができます。



スター機能

メッセージ検索（スター付のみ表示）

スター（お気に入り）に登録しておけば、メッセージ検索時にスター付メッセージだけに絞って表示させることができます。



検索

検索

キーワード検索

検索対象は、建物 / 入居者 / 号室 / トピックタイトルです。



検索

絞り込み検索

様々な条件で絞り込み検索することができます。



検索

メッセージ検索

検索対象は、チャットメッセージです。
検索結果画面から、該当メッセージに移動することもできます。



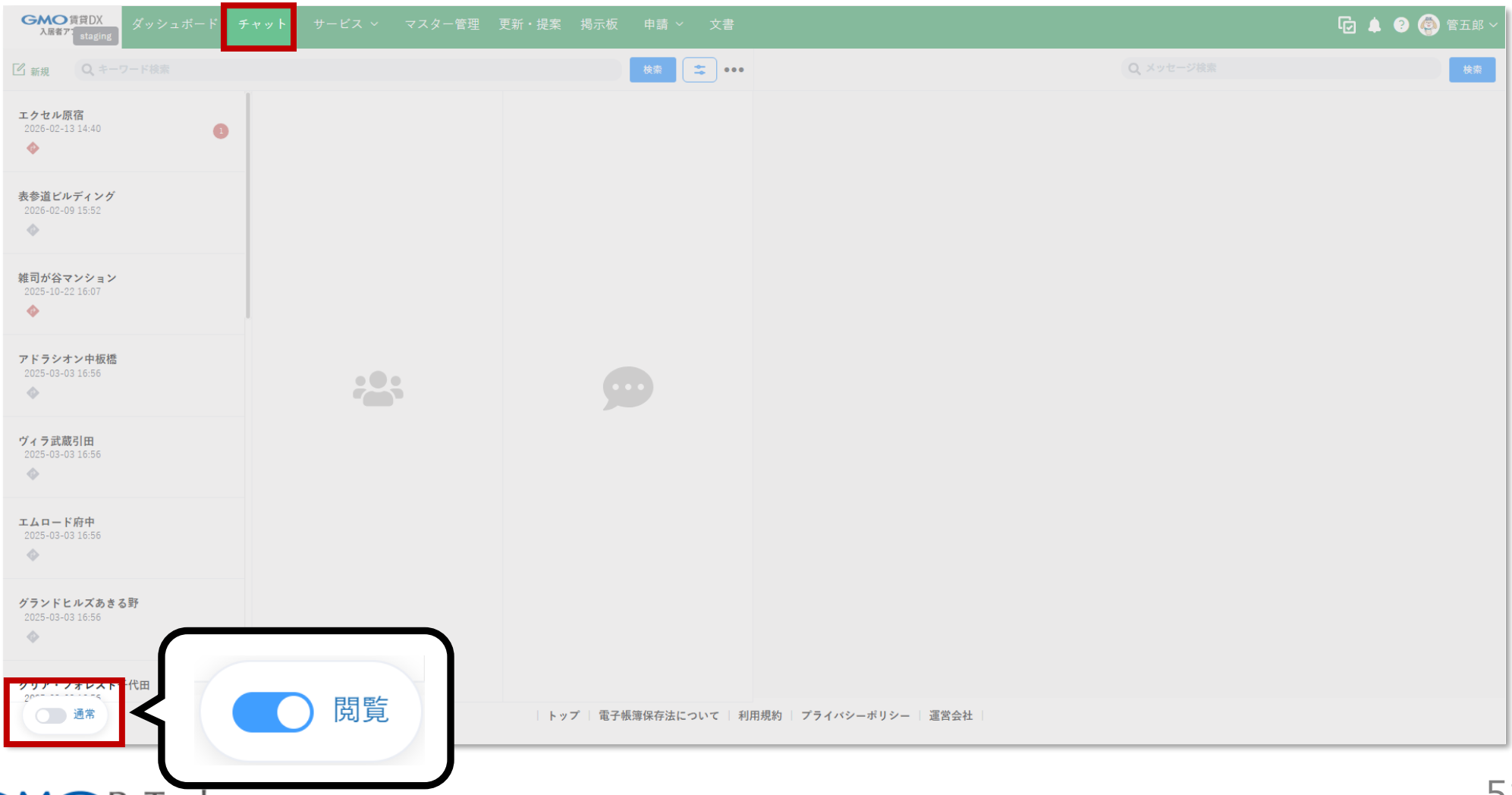
全トピック参照権限

全トピック参照権限

全トピック参照権限の設定については、マスター管理マニュアルの**管理会社本部 / 店舗アカウント管理**参照。

モードの切り替え

チャット画面左下の**トグルボタン**を**オン**にすると、**閲覧モード**に切り替わります。
閲覧モードでは、確認可能な全アカウントのチャットを閲覧することができます。



全トピック参照権限

ラストアクションマークは、トピック参加者全員が非表示設定にしている場合のみ、閲覧モードでも非表示になります。

閲覧モードの機能制限

閲覧モードでは、各種機能が制限されています。



制限されている機能（使用不可）
1 トピックの新規作成
2 トピックの編集
3 ステータスの変更
4 参加者編集（確認は可）
5 タスク管理
6 トピックメモの追加 / 編集 / 削除（確認は可）
7 よくある質問の挿入 / 投稿（検索は可）
8 AI返信アシスタント
9 スター機能（☆）
10 メッセージ送信

チャット機能のオフ

チャット機能のオフ

チャット機能のオンオフは当社で設定します。

アプリ側の制限と表示

チャット機能をオフにすると、入居者様からは新規のチャット（トピック）が送信 / 作成できなくなります。

※下記3パターンでは、入居者様からのチャット送信 / 作成ができる状態となります。
・管理会社様側からチャットを送信した場合（作成されたトピック内）
・FAQのお問い合わせ先でチャットを設定した場合（FAQ経由でチャットの新規作成）
・解約申請機能で自動メッセージが送信された場合（作成されたトピック内）

チャットオン



チャットオフ



トピックIDについて

トピックIDについて

ファイル一括送信（バッジ処理）は、管理画面上のファイル一括送信とは異なります。詳細は当社までお問い合わせください。

トピックIDの設定

トピックごとに任意のトピックIDを設定することができます。
トピックIDを設定することで、ファイル一括送信（バッジ処理）機能を使用する際に、特定のトピックを指定して新規メッセージを送信することができます。

新規トピックに設定する場合



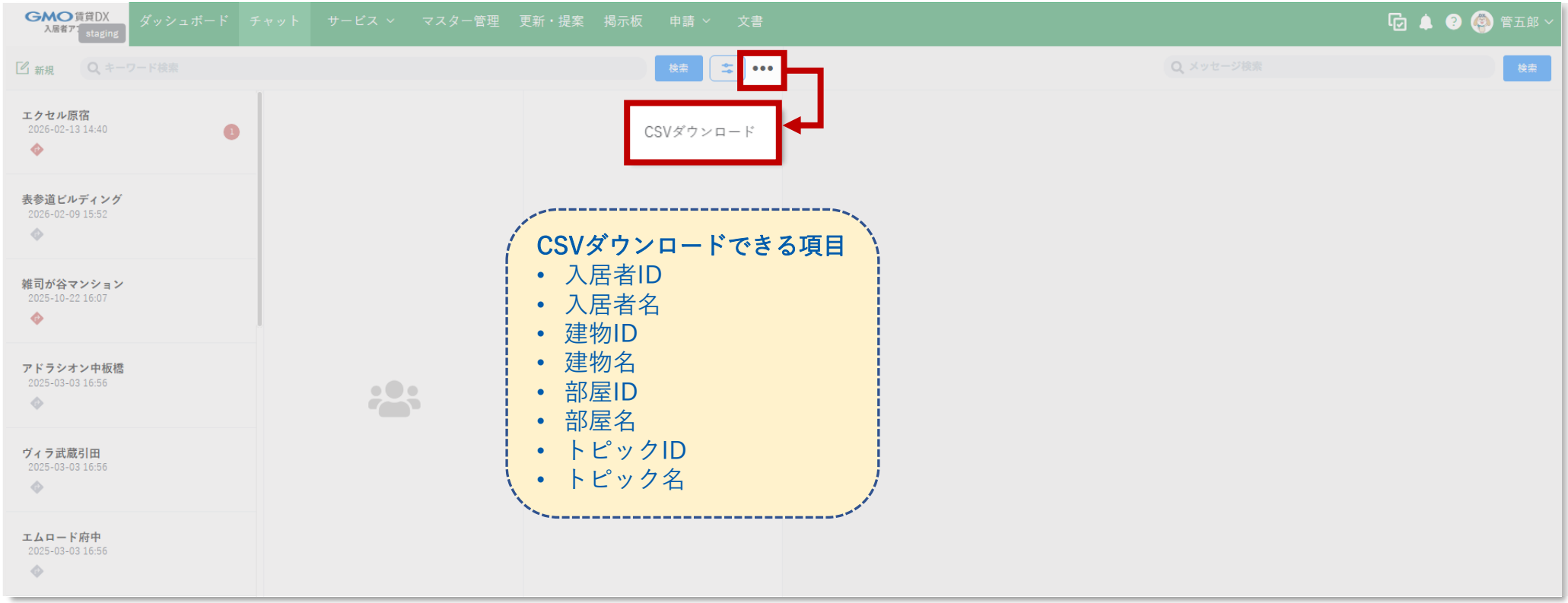
既存トピックに設定する場合



トピックIDについて

CSVダウンロード

トピック情報のCSVダウンロードができます。
※ダウンロードできるのは自身が参加しているトピック情報のみです（閲覧モードを除く）



担当者名の表示設定

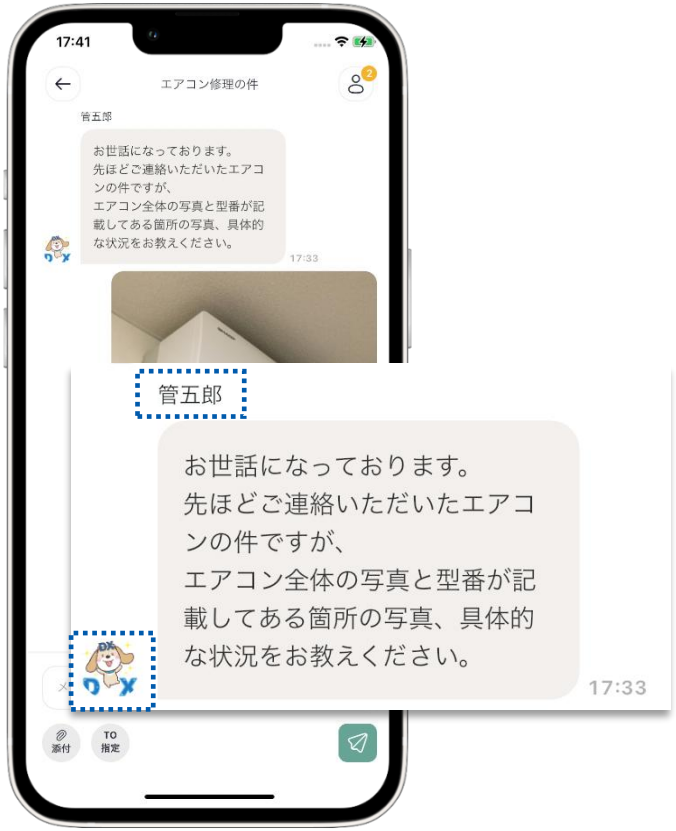
担当者の表示設定

設定は当社で行います（表示名とアイコンの設定ができます）。
管理会社ごとの一括設定のため、個別の変更はできません。

担当者の表示設定

入居者様に表示される担当者名（アカウント名）を非表示にし、任意の表示名に変更することができます（管理会社側の表示は変更されません）。
複数の担当者がメッセージを送信した場合でも、入居者様側では一つのアカウントから送信されているように表示されます。

担当者名表示（初期設定）



担当者名非表示



参加者一覧と**新規作成**画面でも担当者名は非表示になり、設定した表示名のみが表示されます。

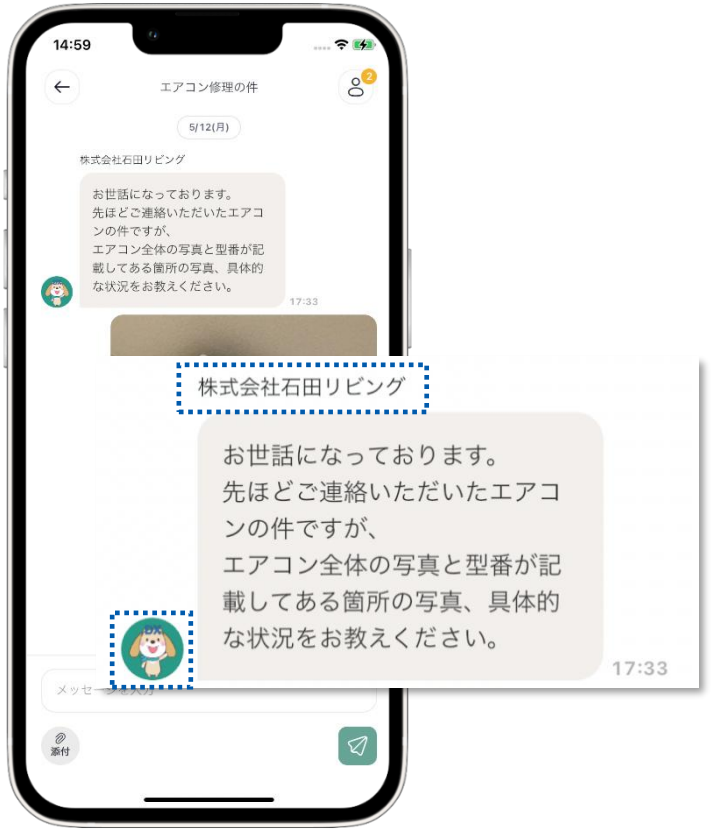
担当者の表示設定

業者アカウントについては、管理会社店舗アカウント管理マニュアルをご確認ください。

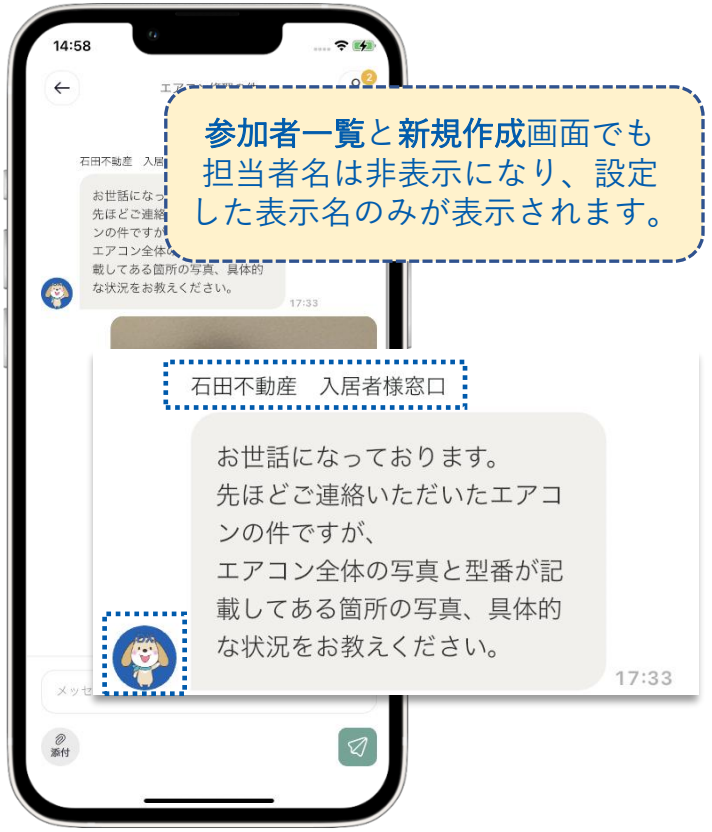
業者アカウントの表示設定

業者アカウント名の表示 / 非表示を選択することができます。
表示：業者アカウントの登録名称が表示されます
非表示：任意の表示名が表示されます（管理会社アカウントで設定した名称）

業者アカウント名表示（初期設定）



業者アカウント名非表示



トピックステータス

トピックステータス

本部責任者のみに表示されるメニューです。
初期状態ではオフになっています。

初期設定

トピックごとにステータスを表示することができます。
表示設定を**オン**にして、**デフォルト設定**を選択し（任意）、画面最下部の**登録**をクリックして完了です。



ステータスは4種類です。

・未対応
・対応中
・対応済み
・完了

未設定の場合は「指定なし」と表示されます。

トピックステータス

表示と編集

ステータスは、トピック一覧とメッセージ画面上部に表示されます。



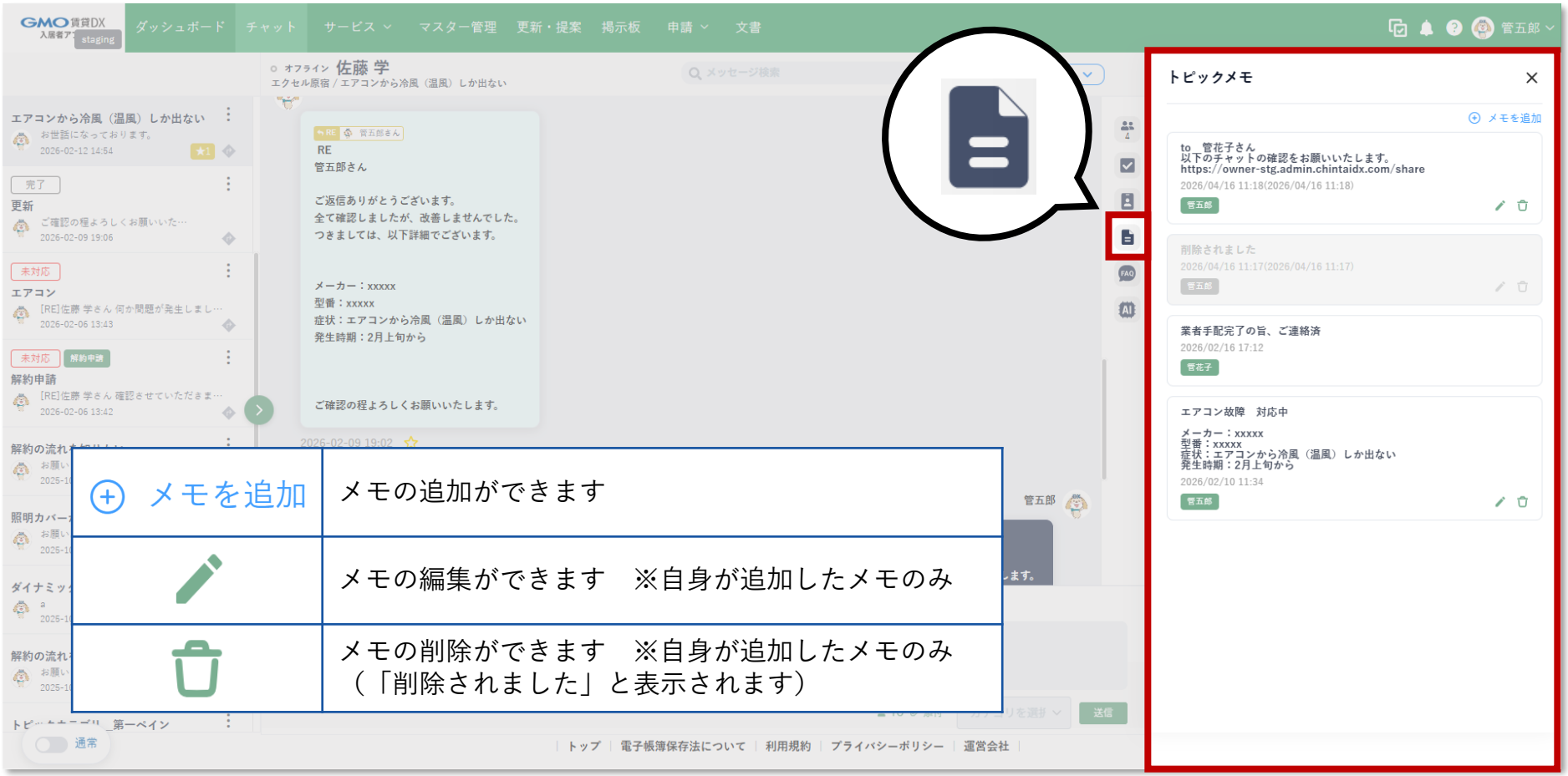
トピックメモ

トピックメモ

トピックメモは、入居者側には表示されません。

トピックメモ

トピックごとに社内用のメモを登録することができます。



⊕ メモを追加	メモの追加ができます
	メモの編集ができます　※自身が追加したメモのみ
	メモの削除ができます　※自身が追加したメモのみ （「削除されました」と表示されます）

トピック / メッセージのURL取得

トピック / メッセージのURL取得

トピックに参加していないアカウント、参照権限外のアカウントでは閲覧できません。

トピック / メッセージのURL取得

特定のトピック / メッセージに遷移するためのURLを取得することができます。
※URLは管理会社様専用です（入居者様は閲覧できません）。



ヘルプセンターについて

ヘルプセンターについて

ヘルプセンターのご案内



困ったときは
ヘルプセンターへ！！

マニュアル、活用事例、お知らせ、FAQなど
お役立ちコンテンツをご用意しております

https://resident.helpcenter.chintaidx.com/hc/ja



全てが
ワンストップ



すべての人にインターネット

