GMO 賃貸DX 入居者アプリ / Web

操作マニュアル

よくある質問管理

Copyright © GMO ReTech Inc. All Rights Reserved.

CONFIDENTIAL

CONTENTS

目次

- よくある質問管理とは ・・・P 3
- 設定 ・・・P 7
- その他操作 ・・・P 19

よくある質問管理とは

よくある質問管理とは

よくある質問画面

よくある質問を登録することで、入居者様の自己解決を促し、お問い合わせの数を減らすことができます。
また、解決しなかった場合のお問い合わせ方法を設定することもできます。



よくある質問が確認できます

チャットボット形式で24時間いつもで質問できます。
解決しなかった場合でも適切な窓口に誘導されます。



よくある質問管理とは

アプリ画面

入居者様の操作画面です。



よくある質問管理とは

アプリ画面

入居者様の操作画面です。

回答（A）



解決した



解決してない



設定

設定

よくある質問の一括登録をご希望の場合は、当社までご連絡ください。

設定_カテゴリ追加

まずは、カテゴリを追加します（最低一つのカテゴリが必要です）。



設定

設定_カテゴリ追加

+よくある質問カテゴリ追加をクリック、よくある質問カテゴリ名を入力し、OKをクリックします（担当者登録は任意）。



設定

設定_カテゴリ追加

必要に応じて、サブカテゴリを追加します。
（登録後、画面上部もしくはサイドメニューの**よくある質問管理**をクリックし最初の画面に戻ります。）



設定

設定_新規作成

次に、質問と回答、解決しない場合の問い合わせ方法を登録します。



設定

未設定の場合は「直接お問い合わせをする」が非表示になります。

設定_新規作成

入居者様が**直接お問い合わせをする**を選択した際の問い合わせ方法を設定します（任意）。





設定

設定_新規作成

質問と回答、必要に応じて画像 / 動画 / URL / ファイルを登録します。





設定

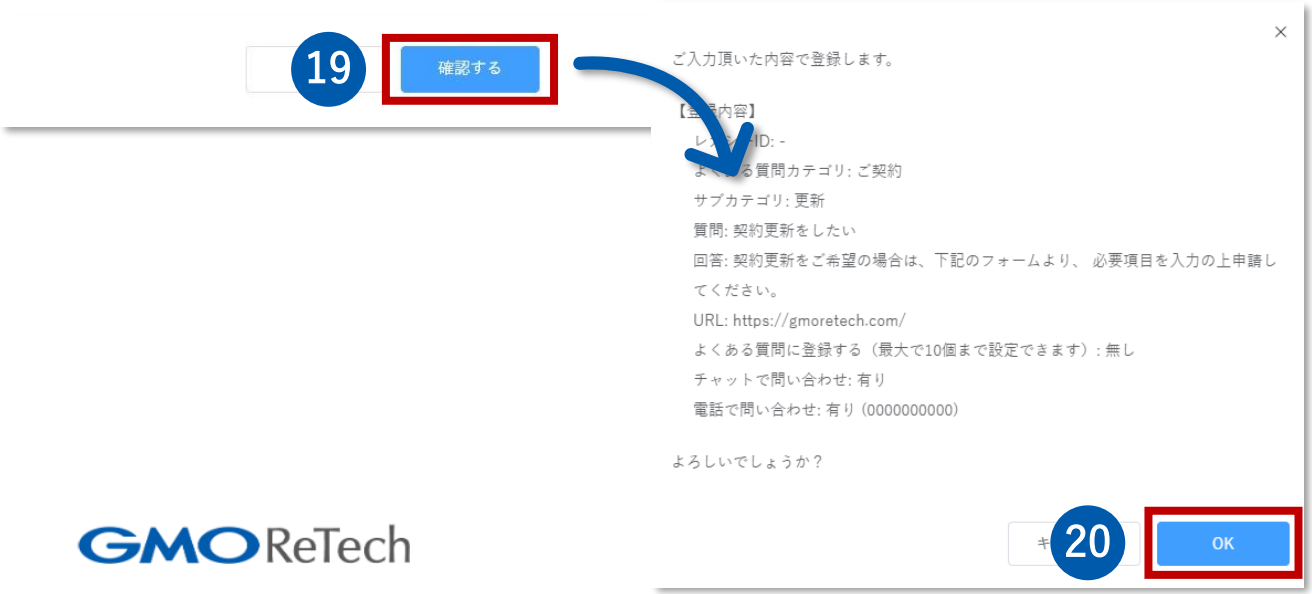
24時間サポート加入有無で、問い合わせ先の出し分けを行いたい場合は次ページ参照。

設定_新規作成

よくある質問への登録有無と未解決の場合の問い合わせ方法を選択し、**確認する**、**OK**をクリックして完了です（ご登録前に次ページの**問合せ方法**をご確認ください）。



入居者の担当者と合わせて、チャット参加者に自動追加されます。
自動追加の優先順位は、「質問」の設定＞「サブカテゴリ」の設定＞「カテゴリ」の設定です。



よくある質問



問合わせ方法



設定

契約情報の詳細は、マスター管理の契約情報管理マニュアルをご確認ください。

設定_24時間サポート

24時間サポートの加入有無で、「解決しない場合の問い合わせ先」の出し分けをすることができます。
出し分けをするためには、以下2つの設定が必要です（24時間サポートの初期設定は当社で行います）。

よくある質問の「24時間サポートの問合せ方法」を設定する
契約情報の「24時間サポート」を「加入」に設定する

よくある質問管理画面



契約情報管理画面



設定

設定_問合わせ方法

解決しない場合の問合せ方法が未選択の場合に表示される文言を変更することができます。
※表示される文言は全よくある質問に適用されます（質問ごとに変更することはできません）
※設定は当社で行います

初期設定



任意の文言



設定

よくある質問を経由した場合の表示

入居者様がよくある質問を経由してチャットを送信した場合、管理会社様宛に**自動メッセージ**が送信されます。（入居者様側には表示されません。）



詳細画面のURLをクリックすると
該当FAQの詳細画面に遷移します。

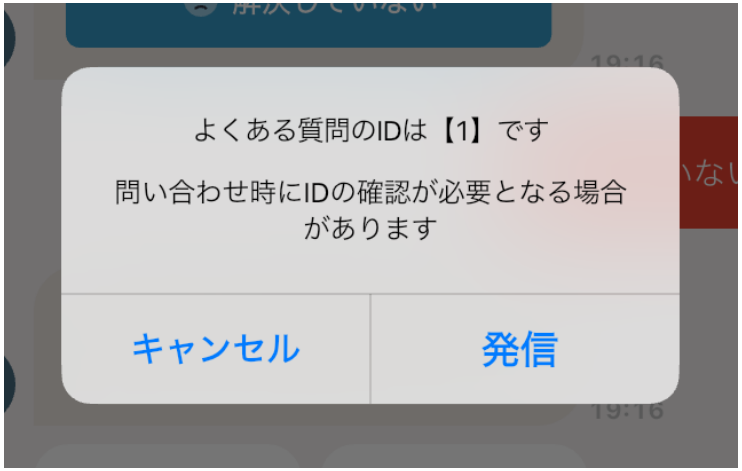
設定

よくある質問を経由した場合の表示

入居者様がよくある質問を経由して電話をした場合、アプリ画面に**よくある質問のID（レガシーID）**が表示されます。







その他操作

その他操作

ダッシュボードでもよくある質問の参照数/解決数/未解決数の確認ができます。

検索 / 管理

検索の他、よくある質問ごとに参照数、解決数、未解決数が確認できます。



その他操作

よくある質問の一括編集をご希望の場合は、当社までご連絡ください。

詳細 / 編集 / 削除

登録済みのよくある質問の各種操作ができます。

	詳細
	編集
	削除



その他操作

CSVダウンロード

CSVダウンロード をクリックすると、登録データのCSVダウンロードができます。



CSVダウンロードできる項目

- レガシーID
- よくある質問カテゴリ
- サブカテゴリ
- 質問
- 回答
- URL
- よくある質問
- お問い合わせON/OFF
- チャットON/OFF
- お問い合わせ電話番号
- 参照数
- 解決数
- 未解決数
- 登録日時
- 最終更新日時
- 画像
- 動画
- グループID

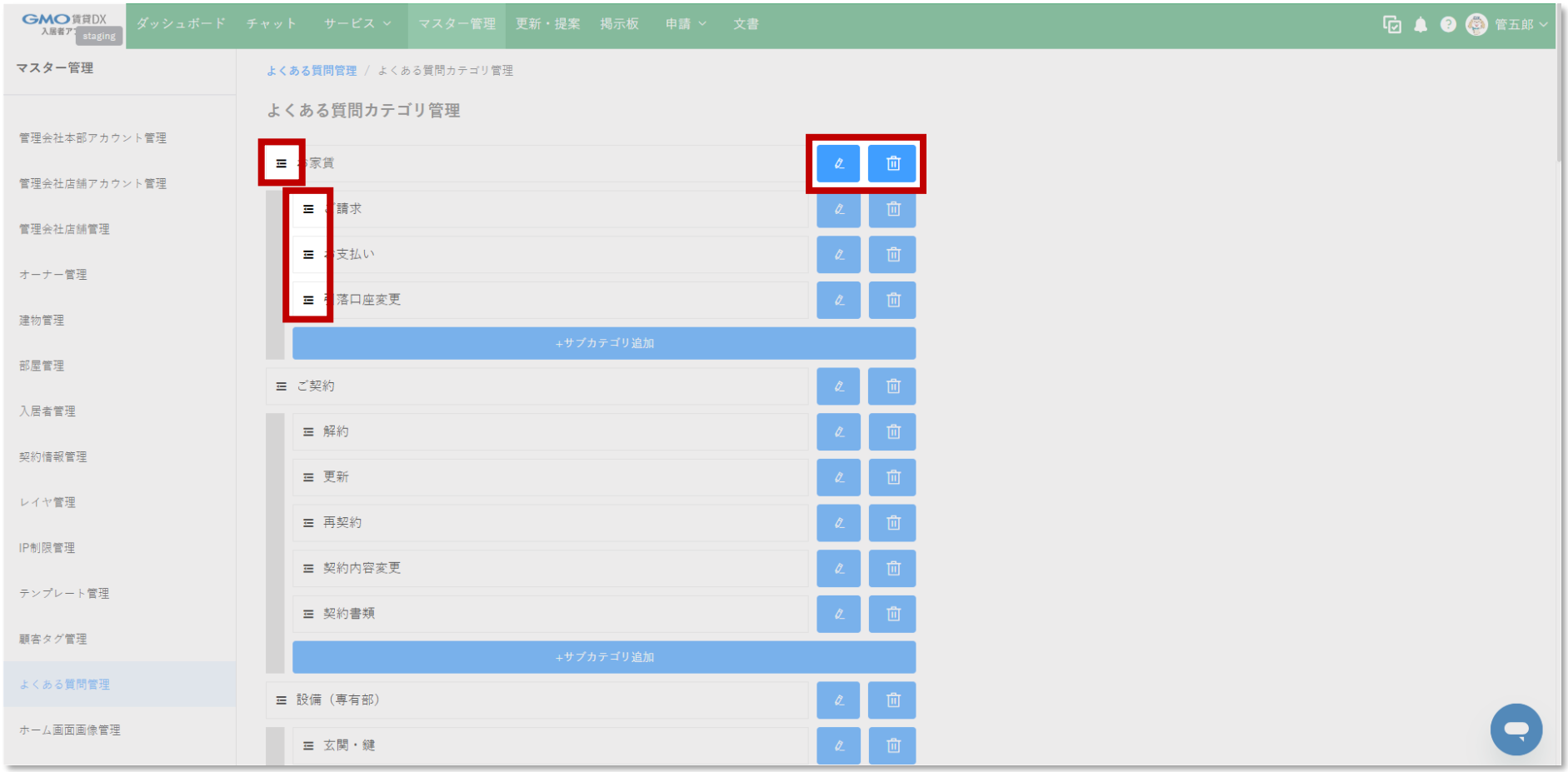
その他操作

カテゴリの一括編集をご希望の場合は、
当社までご連絡ください。

カテゴリ管理

編集 / 削除の他、ドラッグで並び順を変更することもできます。

	編集
	削除
	移動



その他操作

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）。

チャット機能での検索

チャット機能で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。）



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

