



# Redmineで問合せ管理 ContactBaseではじめよう！

2023年11月4日



**SHERPA SUITE(シェルパースイート)** 代表の岩崎です。

- ・ Redmine.Tokyoのスタッフ
- ・ Redmineとは、2008年から15年の付き合い
- ・ 仕事でRedmineをベースとしたソリューションSHERPA(シェルパー)を提供  
<http://www.sherpasuite.net/>
- ・ Redmineを色んな所で使ってもらって、コミュニティの輪が広がっていけば良いな~  
と思っています。



## 2. RedmineとSHERPA(シェルパ)



Redmineに自社で開発したプラグインを適用したものを「SHERPA」と名付けています。クラウドでの提供はしておらず、オンプレでの提供をしている会社です。

最近では、CentOS7系のサポート終了に伴い、Redmineのオンプレの移行などの依頼が増えており、移行・バージョンアップの支援をしています。



Redmineを色々な仕事で使ってもらえるように、様々な会社様からの相談にもっております。お気軽に相談ください。



### 3. 今回のお話し

Redmineで問合せ管理をしたい！  
Redmineで問合せ管理をやっている！

でも、もう少しチューニングできれば良いなって思っている方々に、参考になれば。  
という事で、お話しさせていただきます。

<https://www.sherpasuite.net/contactbase/>



Contact Base

ContactBaseとは

解決できる課題

事例紹介

よくある質問

050-5212-3731

お問い合わせ

オープンソースのRedmineに

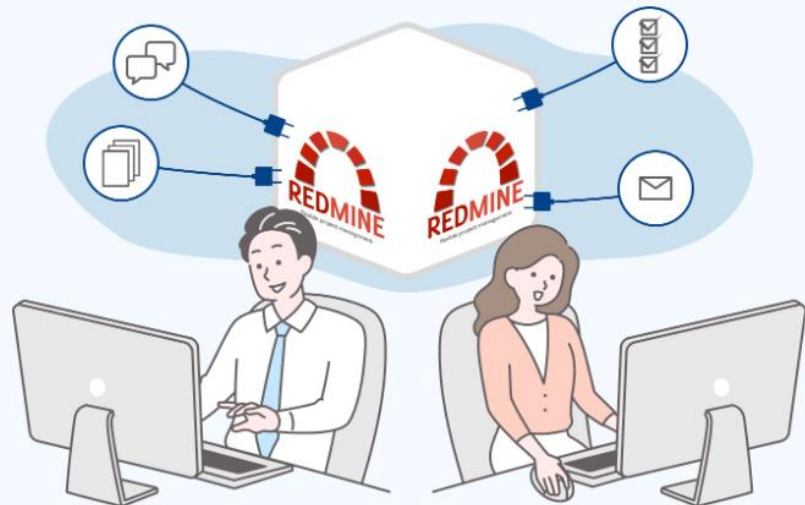
**問合せ管理に必要なプラグインを**

**組み込んだソリューション**

- 独自のポリシーや要件などにもフレキシブルに対応可能です。
- 移行や再構築、プラグイン開発などお気軽にご相談ください。



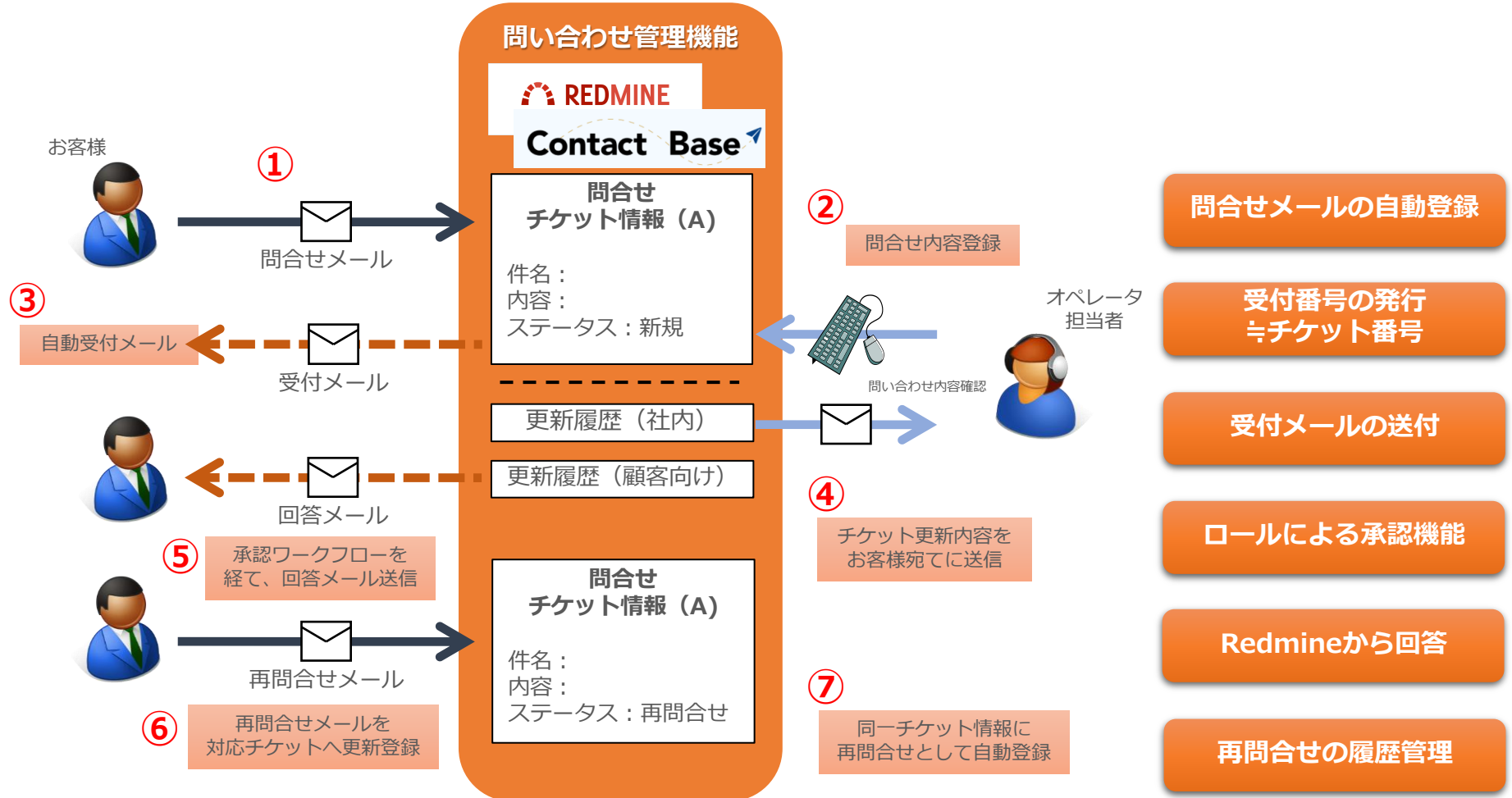
Contact Base





## 4. 問合せ管理機能とは

お問合せメールを一元管理し、問合せ対応状況をいつでも確認・情報共有できるシステムです。



### Point

導入するお客様は、Redmineへのメールを追加するだけで簡単に一元管理することができます。再問合せの際も、自動紐付けにより、過去の履歴を確認しながら回答ができます。



# 5.自動登録と受付番号、受付メール

お問い合わせメールがSEHRPA-SMに取り込まれた際、受付メールを自動的に送信します。

1. お客様よりお問い合わせ送信



お客様

お問い合わせフォーム

お問い合わせメール

※本デモでは、メールを利用のケースを進めます。

2. メールの自動取込み

Contact Base



3. PJ毎に受付番号の発行

問合せ管理 #66

[HNMS00008] お問い合わせについて

2015/10/19 15:10 に追加, [2015/10/27 15:35] に更新.

ステータス:	再問合せ	開始日:	
優先度:	通常	期日:	
担当者:	03 support	進捗率:	20%
カテゴリ:	-		
対象バージョン:	-	着手時間(再問):	
お客様名:	ABC会社 EFG	回答時間(初回):	0.79
メールサブジェクト (Subject):		回答時間(再問):	
メールアドレス (To):	sample@demo-ims.sherpasuite.net	クローズ推奨時間:	
メールアドレス (Cc):		再問合せ回数:	1
メールアドレス:			
着手時間(初回):	0.07		

説明

Redmineチケット  
RedmineチケットID  
ABC会社のEFGです。  
xxの件でお問い合わせがあります。  
以上、宜しくお願いします。

Redmineチケット

4. 受付メールの自動送信

現在のフォルダ: 受信箱

メッセージ作成 アドレス帳 フォルダ オプション 検索 ヘルプ

メッセージ一覧 (未読) 削除

件名: [問い合わせ管理 - JMS, HNMS00008] デモ用お問い合わせ

差出人: support01@demo-ims252.sherpasuite.net

日付: 2015年 10月 8日 (木) 6:03 pm

宛先: undisclosed-recipients,

重要度: 中

オプション: 返信の表示 | 印刷用バージョン | このファイルをクリック

\*\*\* このメールは、自動受付メールとなります \*\*\*

ins@demo-ims@demo-ims252.sherpasuite.net 様

本件は「お問い合わせ」ID: [HNMS00008] デモ用お問い合わせにて新規お問合せとして承りました。

送付いただきました、製品シリアルNo. により、保守契約内容の確認をさせていただきます。

確認後、担当者より回答いたしますので、今しばらくお待ちください。

--- [ お問い合わせ ] ---

・お問い合わせいただきましたお問合せはお知らせした受付番号に紐付けて履歴を管理しております。

・本件につきまして、追加情報のご送付および再度お問合せ頂く場合は、件名の受付番号を変更せずに本メールへ返信をお願いします。

---

You have received this notification because you have either subscribed to it, or are involved in it.  
To change your notification preferences, please click here: <http://host.name/My/account>

自動返信メール

## 6.メールテンプレートについて



受付メールや回答テンプレートなどは、メールテンプレートに設定したものが、紐づいて、自動で返信されます。

全体管理用プロジェクト » 問い合わせ管理

検索:  プロジェクトへ移動... ▼

概要 活動 チケット 新しいチケット **メールテンプレート** 設定

### メールテンプレートの一覧

名称	メールテンプレート
受付メール本文	送付いただきました、製品シリアルNo.により、保守契約内容の確認を行っております。確認後、担当者より回答いたしますので、今しばらくお待ちください。
回答用	%お客様名% 様 平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。■お問い合わせ内容 %説明% ■回答内容 %USER_INPU
回答用(〇〇社向け)	%お客様名% 様 平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。弊社製品をご利用につきまして、いただいたお問い合わせへ回答致しま

新しいメールテンプレート

新しいメールテンプレート

「新しいメールテンプレート」で回答内容に合わせたテンプレートを作成することが可能です。

### 新しいメールテンプレート

概要 活動 チケット 新しいチケット **メールテンプレート** 設定

名称 \*

メールテンプレート \*

ステータス: %ステータス%  
優先度: %優先度%  
担当者: %担当者%  
カテゴリ: %カテゴリ%  
チケット番号: %チケット%  
URL: %当ページURL%  
%説明%

作成

ステータス: %ステータス%



# 7.返信用テンプレートについて

メールテンプレートは、カスタムフィールドに%を付けることで、流用が可能です。

## ■ 返信用メールテンプレート

メールテンプレートの表示

名称	回答用
メールテンプレート	<p><b>%お客様名% 様</b></p> <p>平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。</p> <p>■お問い合わせ内容 <b>%説明%</b></p> <p>■回答内容 <b>%USER_INPUT%</b></p> <p>以上、よろしくお願いいたします。</p> <p>—[ お願い ]— ・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、件名の受付番号を変更せずに、本メールへ返信をお願いいたします。</p>

## ■ 返信メール

件名: [問い合わせ管理-IMS\_HNMS00012]お問い合わせ21:26  
 差出人: support01@rental-redmine252.sherpasuite.net  
 日付: 2016年 4月 11日(月)10:40 pm  
 宛先: undisclosed-recipients;  
 重要度: 中  
 オプション: [ヘッダの表示](#) | [印刷用バージョン](#) | [このファイルをダウンロード](#)

---

カスタマー・サポート・サービス  
 [受付番号] 件名: [HNMS00012] お問い合わせ21:26

---

飯男 様

平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。

■お問い合わせ内容  
【情報欄】

通信欄:  
Redmineサポート宛 ○○会社の△△です。  
××の件でお問い合わせがあります。

・・・したら～～になってしまいましたので、ご対応頂けますでしょうか。

以上、宜しくお願いします。

■回答内容  
お問い合わせいただき誠にありがとうございます。  
～～につきまして、□□□の箇所を変更すれば解決いたします。

以上、よろしくお願いいたします。

—[ お願い ]—  
・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、件名の受付番号を変更せずに、本メールへ返信をお願いいたします。

カスタムフィールドの値に置換されます。

%[項目名]%の部分がチケットの画面で同一名称の項目に入力した値に置き換わります。





# 8.問い合わせ自動取込み

お問い合わせ内容が問い合わせ管理プロジェクト、チケットに自動的に登録されます。

全体管理用プロジェクト >> 問い合わせ管理

検索:

概要 活動 チケット 新しいチケット メールテンプレート

チケット

▼ フィルタ

ステータス 未完了 ▼

▶ オプション

適用

#	トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者	更新日
<input checked="" type="checkbox"/> 91	問合せ管理	新規	通常	[HNMS00012] お問い合わせ 21:26		2016/04/11 21:27
<input checked="" type="checkbox"/> 90	問合せ管理	顧客回答済み	通常	[HNMS00011] お問い合わせ 19:43	251 redmine	2016/04/11 20:02
<input type="checkbox"/> 89	問合せ管理	再問合せ	通常	[HNMS00010] お問い合わせ 19:43	04 support	2016/04/11 20:00

問い合わせが「新規」チケットとして自動的にRedmieへ取り込まれます。

フォーマットを合わせれば、送った内容がダイレクトにカスタムフィールドに入力され、新規登録の手間を割愛できます。

**問合せフォームの場合**

お名前：仮男  
 フリガナ：カリオ  
 貴社名：株式会社Sample  
 機器名：SPパッケージ  
 お客様管理番号：SP00123  
 プラン名：ギガ割  
 通信欄：  
 Redmineサポート宛 ○○会社の△△です。  
 ××の件で問い合わせがあります。  
 ……したら～～になってしまいましたので、  
 ご対応頂けますでしょうか。  
 以上、宜しくお願いします。

問合せ管理 #91

[HNMS00012] お問い合わせ 21:26

01 support が [2016/04/11 21:27] に追加, [2016/04/11 21:43] に更新.

ステータス: 新規  
 優先度: 通常  
 担当者: -

開始日:  
 期日:  
 進捗率: 0%

着手時間(再開):  
 回答時間(初回):  
 回答時間(再開):  
 クローズ所要時間:  
 再問合せ回数:

責任者: 株式会社Sample  
 お客様名: 仮男  
 フリガナ: カリオ

メールサブジェクト (Subject):  
 メールアドレス (To): sample@demo-ims.sherpasuite.net

機器名: SPパッケージ  
 お客様管理番号: SP00123  
 プラン名: ギガ割

メールアドレス (Cc):  
 メールアドレス:  
 着手時間(初回):

説明

【情報欄】

通信欄:  
 Redmineサポート宛 ○○会社の△△です。  
 ××の件で問い合わせがあります。  
 ……したら～～になってしまいましたので、  
 ご対応頂けますでしょうか。  
 以上、宜しくお願いします。



## 9.ワークフローにより誤回答を防止

お問い合わせメールをチケットで社内ワークフローを経て回答します。  
担当者→承認者→担当者からの返答、といったフローを設定することで、  
ミスのない確実な回答をすることができます。

ホーム マイページ プロジェクト ヘルプ ログ

### 問い合わせ管理

検索:

概要 活動 チケット 新しいチケット メールテンプレート

#### チケット

▼ フィルタ

ステータス 未完了 ▼

▶ オプション

✓ 適用 🔄 クリア 📄 保存

#	トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者	更新日
<input type="checkbox"/> 62	問合せ管理	新規	通常	[HNMS00009] デモ用お問い合わせ		2015/10/08 18:03
<input type="checkbox"/> 62	問合せ管理	アサイン済み	通常	[HNMS00009] デモ用お問い合わせ	担当者	2015/10/08 18:03
<input type="checkbox"/> 62	問合せ管理	SV承認依頼	通常	[HNMS00009] デモ用お問い合わせ	承認者	2015/10/08 18:23
<input type="checkbox"/> 62	問合せ管理	SV承認済み	通常	[HNMS00009] デモ用お問い合わせ	担当者	2015/10/08 18:28

ステータス(対応状況)と担当者を変更し、社内ワークフローを通す事で担当者を明確にし、また承認した内容のみをお客様へ回答する運用を可能とします！

※通常のRedmineですと更新のたびにメールが送信されてしまいますが、SEHRPA-SMは必要な更新時の内容のみ送信できるよう制御しています。

# 10.顧客回答時、承認について



担当者から承認者（SV）へ回答内容の承認依頼を出します。

編集

プロパティの変更

プロジェクト \* >> 問い合わせ管理

トラッカー 問合せ管理

題名 [HNMS00012] 問い合わせ21:26

説明

ステータス \* SV承認依頼

優先度 通常

担当者 251 redmine

責任者 株式会社Sample

お客様名 仮男

フリガナ カリオ

メールプロジェクト (Subject)

メールアドレス (To) sample@demo-ims.sherpasuite.net

メールアドレス (Cc)

メールアドレス

着手時間 (初回) 0.8

着手時間 (再回)

回答時間 (初回)

回答時間 (再回)

SP00123

プラン名 キガ割

注記

■回答内容

お問い合わせいただき誠にありがとうございます。  
～～につきまして、□□□の箇所を変更すれば解決いたします。

以上、よろしくお願いいたします。

— [ お願い ] —

・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、  
件名の受付番号を変更せず、本メールへ返信をお願いいたします。

メール送信

テンプレートを切り替え 回答用

ファイル

参照... ファイルが選択されていません。(サイズ)

ステータス \* SV承認依頼

担当者 251 redmine

ステータスと担当者を承認のため変更します。

宛先(Toアドレス) 複写(Ccアドレス)

テンプレートの利用により、内容も簡単に入力することができます。



お客様への回答となる箇所の色が変わって表示されます。

Redmine Admin が [2016/04/11 22:28] に更新

- ステータスを アサイン済み から SV承認依頼 に変更
- 進捗率を 10 から 50 に変更

仮男 様

平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。

■お問い合わせ内容  
【情報欄】

通信欄:  
Redmineサポート宛 ○○会社の△△です。  
××の件でお問い合わせがあります。

…したら～～になってしまいましたので、  
ご対応頂けますでしょうか。

以上、宜しくお願いします。

■回答内容

お問い合わせいただき誠にありがとうございます。  
～～につきまして、□□□の箇所を変更すれば解決いたします。

以上、よろしくお願いいたします。

— [ お願い ] —

・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、  
件名の受付番号を変更せず、本メールへ返信をお願いいたします。



# 11.顧客回答時の画面について

承認者から「承認済み」ステータスに変更されたら、お客様への回答が可能となります。

編集

プロパティの変更

プロジェクト: > 問い合わせ管理

トラッカー: 問合せ管理

題名: [HNMS00012] お問い合わせ

説明

ステータス: SV承認依頼

優先度: 通常

担当者: 251 redmine

責任者: 株式会社Sample

お客様名: 仮男

フリガナ: カリオ

メールプロジェクト (Subject):

メールアドレス (To): imsdemo@rental-redmine@hologontec.co.jp

メールアドレス (Cc):

メールアドレス:

着手時間 (初回): 0.8

注記

■回答内容  
お問い合わせいただき誠にありがとうございます。～～につきまして、□□□の箇所を変更すれば解決いたします。以上、よろしくお願いいたします。

— [お願い] —  
・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、件名の受付番号を変更せずに、本メールへ返信をお願いします。

メール送信  
テンプレートを切り替え: 回答用

ファイル  
参照... ファイルが選択されていません。(サイズの上限: 5 MB)

送信 プレビュー

回答可能なステータスのときのみ…

ステータス \* SV承認済み

優先度 \* 通常

担当者 04 support

メール送信

回答メールの送信

チェックボックスが出現し、お客様へのメール送信が可能となります！

## お客様のメールクライアント画面

件名: [問い合わせ管理 - IMS\_HNMS00012]お問い合わせ21:26  
 差出人: support01@rental-redmine252.sherpasuite.net  
 日付: 2016年 4月 11日 (月) 10:40 pm  
 宛先: undisclosed-recipients;  
 重要度: 中  
 オプション: [ヘッダの表示](#) | [印刷用バージョン](#) | [このファイルをダウンロード](#)

-----  
 カスタマー・サポート・サービス  
 [受付番号] 件名 : [HNMS00012] お問い合わせ21:26  
 -----

仮男 様

平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。

■お問い合わせ内容  
 【情報欄】

通信欄:  
 Redmineサポート宛 ○○会社の△△です。  
 ××の件でお問い合わせがあります。

・・・したら～～になってしまいましたので、  
 ご対応頂けますでしょうか。

以上、宜しくお願いします。

■回答内容  
 お問い合わせいただき誠にありがとうございます。  
 ～～につきまして、□□□の箇所を変更すれば解決いたします。

以上、よろしくお願いいたします。

— [お願い] —  
 ・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、  
 件名の受付番号を変更せずに、本メールへ返信をお願いします。



# 12.社内回答と顧客回答の履歴も一目で確認可能

チケットの履歴は色分けされており一目で対応状況が分かります。  
メールに添付されたファイルも、しっかりチケットに格納します。もちろん、回答の際にも添付出来ます。

問い合わせ管理

問合せ管理 #62

[HNMS00009] デモ用お問い合わせ

01 support が [2015/10/08 18:03] に追加, [2015/10/08 18:35] に更新

ステータス: 再問合せ  
優先度: 通常  
担当者: 03 support  
カテゴリー: -  
別席バージョン: -  
メールサブジェクト (Subject): Re: 問い合わせ管理 - HNMS\_HNMS00009\_デモ用お問い合わせ  
メールアドレス (To): sample@demo-ims.sherpasuite.net  
メールアドレス (Cc):  
メールアドレス:  
着手時間 (初回): 0.18

開始日: 開始日:  
進捗率: 20%

着手時間 (再開):  
回答時間 (初回): 0.47  
回答時間 (再開):  
クローズ所要時間:  
再問合せ回数:

説明  
Redmineサポート宛  
〇〇会社のムムです。  
××の件でお問い合わせがあります。  
お問い合わせ日時: 20151008  
以上、宜しくお願いします。

子チケット

履歴

03 support が [2015/10/08 18:14] に更新 #1

- ステータスを 新規 から アサイン済み に変更
- 担当者を 03 support にセット
- 進捗率を 0 から 10 に変更
- 着手時間 (初回) を 0.18 にセット

03 support が [2015/10/08 18:23] に更新 #4

- ステータスを アサイン済み から SV承認依頼 に変更
- 担当者を 03 support から 04 support に変更
- 進捗率を 10 から 90 に変更

△△様

平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。

■お問い合わせ内容  
Redmineサポート宛  
〇〇会社のムムです。

××の件でお問い合わせがあります。  
お問い合わせ日時: 20151008  
以上、宜しくお願いします。

■回答内容  
××の件は★★です。  
以上、よろしくお願いたします。

—[ お断り ]—  
・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、  
件名の受付番号を変更せずに、本メールへ返信をお願いいたします。

You have received this notification because you have either subscribed to it, or are involved in it.  
To change your notification preferences, please click here:  
[https://notime.myaccount](#)

**SV承認依頼**

お客様へ返信済みの内容は背景がオレンジ色になる

04 support が [2015/10/08 18:28] に更新 #5

- ステータスを SV承認依頼 から SV承認済み に変更
- 担当者を 04 support から 03 support に変更
- 進捗率を 50 から 70 に変更

03 support が [2015/10/08 18:31] に更新 #6

- ステータスを SV承認済み から 顧客回答済み に変更
- 進捗率を 70 から 90 に変更
- 回答時間 (初回) を 0.47 にセット

01 support が [2015/10/08 18:35] に更新 #7

Redmineサポート宛  
〇〇会社のムムです。

××の件で再度確認させて下さい。  
以上、宜しくお願いします。

カスタマー・サポート・サービス  
[受付番号] 件名: [HNMS00009] デモ用お問い合わせ

△△様

平素は弊社製品をご利用いただき、厚く御礼申し上げます。

■お問い合わせ内容  
Redmineサポート宛  
〇〇会社のムムです。

××の件でお問い合わせがあります。  
お問い合わせ日時: 20151008  
以上、宜しくお願いします。

■回答内容  
××の件は★★です。  
以上、よろしくお願いたします。

—[ お断り ]—  
・本件につきまして、再度お問い合わせをいただく場合は、  
件名の受付番号を変更せずに、本メールへ返信をお願いいたします。

You have received this notification because you have either subscribed to it, or are involved in it.  
To change your notification preferences, please click here:  
[https://notime.myaccount](#)

**再問合わせ**

お客様からの再問合わせは背景が赤色になる





# 13.ログインユーザにあわせた設定について

チケットのルール権限やワークフローを使用して、自己承認させないなどの制御をする事が可能です。

ホーム マイページ プロジェクト 管理 ヘルプ

## Redmine

**管理**

- プロジェクト
- ユーザー
- グループ
- ルールと権限**
- トラッカー
- チケットのステータス
- ワークフロー**
- カスタムフィールド
- 列挙項目
- 設定
- LDAP認証
- 問合せレポート
- プラグイン
- 情報

**ルール >> 担当者**

名称 \* 担当者

このルールにチケットを割り当て可能

表示できるチケット プライベートチケット以外

---

**権限**

プロジェクト

- プロジェクトの追加
- モジュールの選択
- サブプロジェクトの追加

問合せ管理モジュール

- メールテンプレートの閲覧

フォーラム

- フォーラムの管理
- 自身が記入したメッセージの編集

カレンダー

- カレンダーの閲覧

文書

- 文書の追加
- 文書の閲覧

ファイル

- ファイルの管理

ガントチャート

- ガントチャートの閲覧

チケットトラッキング

- チケットのカテゴリの管理
- チケットの編集
- チケットをガントに設定

リポジトリ

- リポジトリの管理
- リポジトリの閲覧
- 更新履歴の閲覧

管理画面で、カスタムフィールドへ表示する項目やルール権限、トラッカー等の内容を設定します。

**ワークフロー**

ステータスの遷移  フィールドに対する権限

ワークフローを編集するルールとトラッカーを選んでください:

ルール: 問合せ担当者 ▼ トラッカー: 問合せ管理 ▼  編集  このトラッカーで使用中のステータスのみ表示

現在のステータス	遷移できるステータス																				
	新規	アサイン済み	再開合せ	差し戻し	営業依頼中	S_No確認中	保守確認中	開発元依頼中	却下	SV承認依頼	SV承認済み	顧客回答済み	顧客情報待ち	中間報告送付	顧客実施待ち	再現待ち	他社依頼中	バックアップ待ち	クローズ確認中	クローズ	
新規	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
アサイン済み	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
再開合せ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
差し戻し	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
営業依頼中	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S_No確認中	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保守確認中	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
開発元依頼中	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
却下	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SV承認依頼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SV承認済み	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
顧客回答済み	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
顧客情報待ち	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
中間報告送付	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
顧客実施待ち	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# 14.各種細かい設定が可能

承認機能のオン/オフや受付メールの必要有無など細かい設定が、プロジェクト毎に設定可能となっています。

**設定**

プロジェクト | **メンバー** | チケットトラッキング | バージョン | チケットのカテゴリ | リポジトリ | フォーラム | 時間管理

名称 \* ContactBaseテスト

説明

識別子 \* imstest

メンバーを継承

Fromアドレス iwasaki@sherpasuite.net

Toアドレス

Bccアドレス

受付番号シタックス

受付メール送付 \*

CSV選択ダイアログ表示 \*

メール配信機能有効

プロジェクト毎に、管理する差出人名や受付番号シタックス設定、受付メールの送付有無等設定が可能です。

Toアドレス

Bccアドレス

受付番号シタックス

承認機能有効

Fromアドレス

受付メール送付

CSV選択ダイアログ表示

営業時間

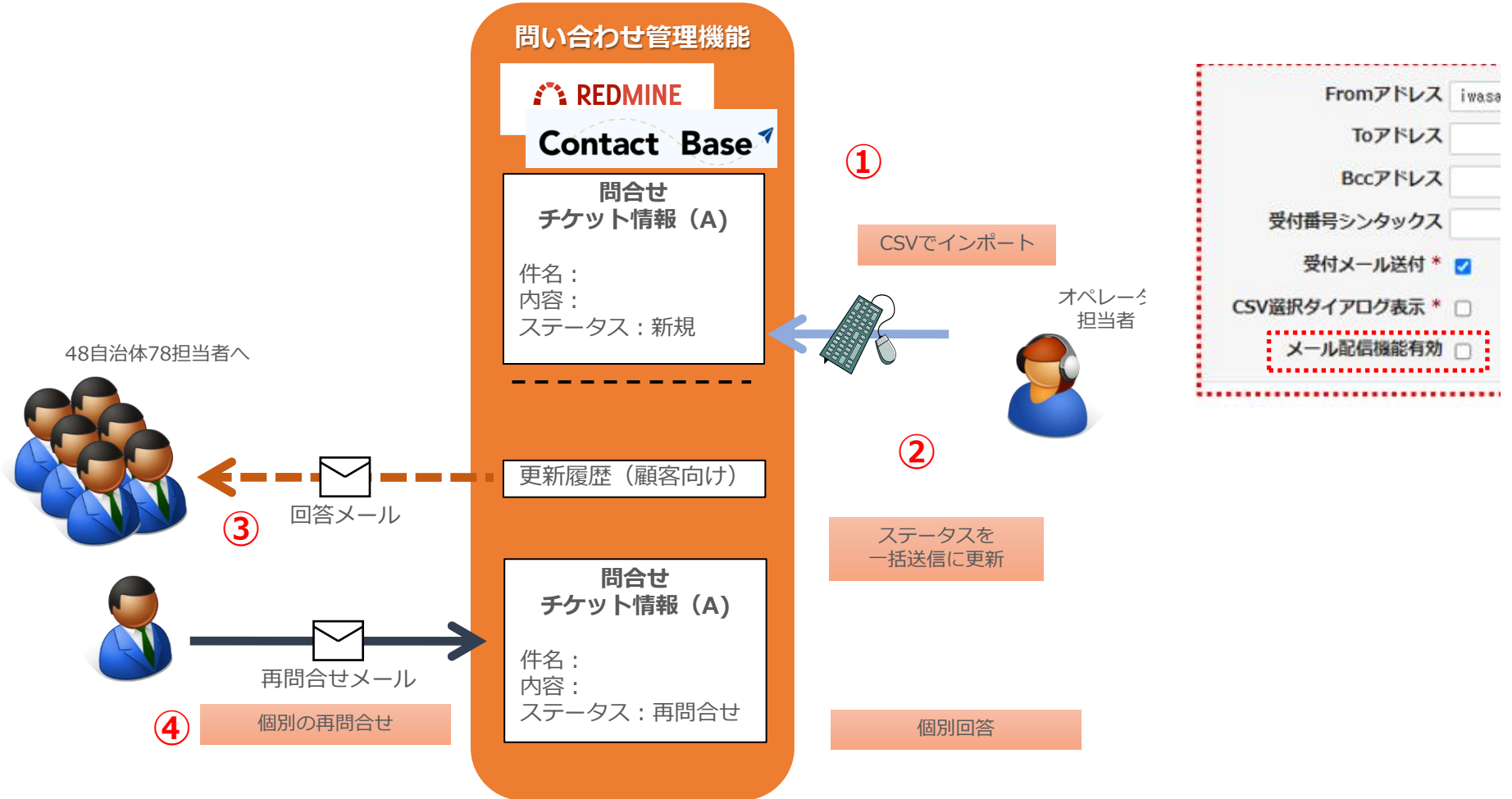
ステータス変更の制限

メール配信機能有効



# 15.一括送信機能とは

お問合せメールを一元管理し、問合せ対応状況をいつでも確認・情報共有できるシステムです。



Point

**BCCで、まとめず、チケット毎に管理したい！  
再問合せをしっかり管理したい！**





お問い合わせは下記までお気軽にご連絡下さい。

## 株式会社アデットバリューコンサルティング 営業企画本部

〒105-0013

東京都港区浜松町二丁目2番15号 浜松町ダイヤビル2F

TEL : 050-5305-5367

Mail : [sales@addvc.co.jp](mailto:sales@addvc.co.jp)

URL : <https://www.addvc.co.jp/>