

お問い合わせ管理の利用方法

APIオプションを契約している店舗様が対象となります。

お問い合わせ管理の機能について



【1】ゴクー受注管理上部[お問い合わせ管理]にてお客様のお問い合わせ対応が可能です。

RMS上で1か月以内に問い合わせがない場合は、GoQSystem上へ[お問い合わせ管理]のボタンは表示されません。

【2】ステータスにて現在の状況の確認が可能です。

- **返信が必要**

お客様からの問い合わせを店舗様が返信していない問い合わせとなります。

- **返信済み**

最後の返信が店舗様になっている問い合わせとなります。こちらは件数は表示されません。

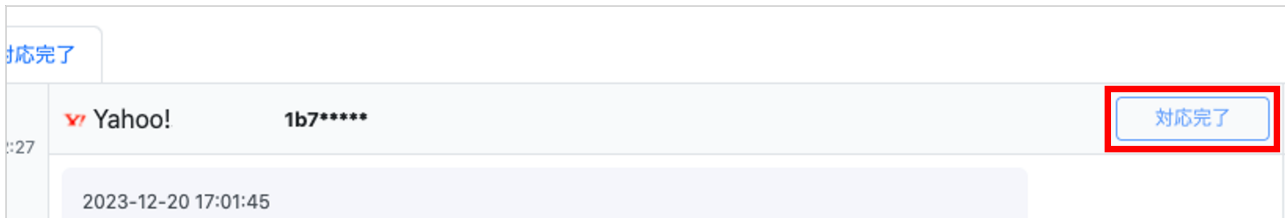
- **対応完了**

【5】で完了にした問い合わせとなります。

【3】[注文詳細を開く]をクリックするとゴクー受注詳細画面が開きます。

【4】[こちら](#)で設定したテンプレートで返答することが可能です。

【5】ファイルを添付して送信が可能です。



【6】[完了する]をクリックすることで、問い合わせを完了にすることができます。

完了後は[完了する]の文言が[対応完了]となります。



【5】受注詳細画面の[お問い合わせ詳細へ]をクリックするとお問い合わせ管理へページ遷移します。
対象の注文者からお問い合わせがない場合はお問い合わせ履歴に「注文者からのメッセージはありません」と表示され、ボタンは表示されません。

以上がお問い合わせ管理の機能説明となります。

<Yahoo!ショッピングの場合>

Yahoo!の場合、セキュリティ上お問い合わせ管理内にてお客様の名前は表示されません。
Yahoo!の仕様上、対応完了後に[返信が必要]ステータスへ移動することはできかねます。

<楽天の場合>

事前にRMSより、「問い合わせ管理API(InquiryManagementAPI)」の利用設定を行って下さい。

設定方法

- 【1】RMSトップのサイドバー[店舗向け情報・サービス]から[WEB APIサービス]をクリックします。
- 【2】利用設定の[WEB API]をクリックします。
- 【3】利用機能一覧の[利用機能編集]ボタンをクリックします。
- 【4】「問い合わせ管理API(InquiryManagementAPI)」の全項目すべてに利用中のチェックを入れ、最下部にある[確認する]のボタンをクリックします。
- 【5】次のページで[登録する]をクリックします。

【楽天】30日以上経過しているお問い合わせを取得する方法

楽天の場合初回の問い合わせから30日以上経過しているお問い合わせを取得する場合、下記手順を行っていただく必要があります。



【1】RMSにログインし、[店舗向け情報・サービス]をクリックします。

1 店舗様向け情報
(お知らせ・ご依頼)

2 オプション機能利用
申込・解約

3 各種申請・設定変更

4 業務支援サービス

5 WEB APIサービス

6 物流支援サービス

各種申請・設定変更 RMSへのご意見・ご要望 (VOM投稿フォーム)

申請について： 楽天市場による審査や作業があります。各項目の説明および店舗運営Naviをご確認の上、申請ボタンより申請してください。
設定変更について： 店舗様の作業のみで変更可能です。設定変更ボタンより対応してください。

申請名称	説明	申請
商材追加審査申請	楽天市場でのお取り扱いにあたって事前に審査が必要な商材の審査の申請をします。申請対象や必要書類等、マニュアルに記載がございますので必ずご確認の上、ご申請ください。 商材追加審査手続きに関するマニュアル>>	申請
マスコミ対応・プレスリリース申請	楽天市場の出店者として新聞・雑誌等の取材を受けたり、プレスリリースを行う場合の事前申請をします。 詳しく見る>>	申請
楽天GOLD 容量変更申請	楽天GOLDのディスク容量の変更を申請します。(申込画面が表示される場合は、楽天GOLD未申込です。) 詳しく見る>>	申請
RMS管理 詳しく見る>>		
SFTP/FTPサーバ用パスワード変更	商品一括編集、楽天GOLD、R-Cabinet (画像登録) で利用するFTPサーバのパスワードを店舗様にて変更します。	設定変更
システム開発企業からのAPIアクセス許可設定	システム開発企業の製品から店舗様のRMS内のデータへのアクセス許可を店舗様にて設定します。 詳しく見る>>	設定変更

【2】 [各種申請・設定変更]をクリックし、[システム開発会社からのAPIアクセス許可設定]の[設定変更]をクリックします。

システム開発企業 アクセス許可設定

利用製品一覧

WEB APIアクセス許可設定

■状態について

状態	各状態の説明
承認待ち	システム開発企業から店舗様情報へのアクセス承認の依頼が来ている状態です。アクセスの承認を行うと、ライセンスキーが発行され、製品が利用できるようになります。
利用中更新あり	該当の製品からのデータアクセスが追加されています。アップデートすると、新しい機能が使えるようになります。
利用中	現在利用中の製品です。
停止中	現在利用を停止しているライセンスです。利用再開したい場合は、詳細>確認から再開してください。
有効期限切れ	ライセンスキーの有効期限が切れています。詳細>確認から新しいライセンスキーを発行してください。
有効期限切れ更新あり	ライセンスキーの有効期限が切れています。また、該当の製品からのデータアクセスが追加されている為ご確認の上、詳細>確認から新しいライセンスキーを発行してください。
否認	店舗様情報へのアクセス承認を否認している状態です。

※一度「否認」をすると、元に戻すことはできませんのでご注意ください。

▼ご利用中の RMS Service Square 製品 (RMS Service Squareとは? > [RMS Service Square](#))

ご利用中の RMS Service Square 製品はありません。

▼ご利用中の製品

ご利用中の製品はありません。

システムイベント通知サービスアクセス許可設定 (システムイベント通知サービスとは? > [システムイベント通知サービス](#))

■状態について

状態	各状態の説明
承認待ち	システム開発企業から店舗様情報へのアクセス承認の依頼が来ている状態です。アクセスの承認を行うと、システムイベント通知サービスが利用できるようになります。
承認済	アクセス承認済のシステムイベント通知サービスです。
否認	店舗様情報へのアクセス承認を否認している状態です。

会社名	サービス名	利用開始日	状態	詳細
株式会社GoQSystem	受注情報通知	2014-10-06 09:00:00	承認済	
株式会社GoQSystem	問い合わせユーザアクション通知	-	承認待ち	確認 3

【3】確認をクリックします。

サービス名に「問い合わせユーザアクション通知」がない場合は弊社までお問い合わせください



- 【4】 [アクセス承認]をクリックします。
- 【5】 [OK]をクリックします。



- 【6】 承認状態が「承認済」であることを確認し、[一覧へ戻る]をクリックします。

承認後、利用開始まで約7営業日お時間を頂戴します。

問い合わせテンプレートを作成する方法



- 【1】 [こちら]をクリックします。

お問い合わせ管理 テンプレート一覧

テンプレートを作成することで、お問い合わせ管理でテンプレートが使用できるようになります。

2 新規作成

カテゴリ名	テンプレート名	
キャンセル	この度はご注文いただきありがとうございます！	編集 削除

【2】[新規作成]をクリックします。

お問い合わせ管理 テンプレート

3

テンプレートの新規作成

カテゴリ名 ※必須

テンプレート名 ※必須

本文 ※必須

差し込み機能を利用することで、各店舗で設定した情報を自動的に表示させることができます。
表示したい箇所以下の内容を入力して下さい。
※ [] を付けた状態で差し込みして下さい。

[出店モール店舗名] コピー

[担当者名] コピー

[店舗電話番号] コピー

[店舗メールアドレス] コピー

例文：
[出店モール店舗名]の[担当者名]です。
この度はご注文いただきありがとうございます！

キャンセル 4 保存

【3】テンプレート内容を登録します。

カテゴリ名：テンプレートを選択するとき、ここで設定したカテゴリ名で絞込ができます。

テンプレート名：テンプレートを選択するとき、ここで設定したテンプレートの名称から選択します。

本文：テンプレートの本文を入力します。差し込み機能を利用することで、各店舗で設定した情報を自動的に表示させることができます。

【4】[保存]をクリックします。