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

自動: 主一覧 データ取込 データ書出 ダウンロードファイ 1 お問い合わせ管理 受注登録 旧受注登録 同梱候補一覧 ライ・ 度取込をお願いします。 ロックの解除											
度取込をお願いします。ロックの解除	自動	主一覧 データ取込	データ書出	ダウンロードファィ	1	お問い合わせ管理	受注登録	旧受注登録	同梱候補一覧	ライ	
	度取込をお願いします。	ロックの解除									

【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。 【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。

応学	e7		
::27	¥ Yahoo!	1b7*****	対応完了
	2023-12-20 17:01	1:45	

【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。

	問い合わせ関連情報			
	受注番号 961653-88574043-4268199179			
	注文日時 2023/11/24 13:16		2001-01-01	
	お届け指定日時 2023/11/26 14~16時			特記事項 [日時を追加] \varTheta
	購入商品		フン記号) 入力例)	
申し訳ございません。 現在確認 訳ございませんが、もうしばら	ワイヤレスヘッドフォン (headphone)	×1	(フン記号)入力例)	-
	ハンドソープ(handsoaup)	×1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	注文詳細を開く		角数字、ハイフン記	
				お問い合わせ履歴
				[2023-11-26 20:14:46] ● 注文番号961653-88574043-4268199179に関連する商品がまだ届いてい ないようです。トラッキング情報によると、商品…
			5	お問い合わせ詳細へ

【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。

Rakuten RMS		
RMSトップ (メインメニュー)	注文確認得ち	Ø 同い合わせ (未近年) ○ □ ○ ○ □ ○ □ ○ □ ○ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □
🔹 ismilte 🔿	B. B.	RONSME GIMERNAVI az
🌹 受注・決済管理 💦 👌	6 店舗様向け情報	トップへ >
⑦ データ分析 >		
🖳 メルマガ配信	■■ 未読のお知らせ:86件 🖸 もっと見る	未対応のご依頼: 0件 🔃 ちっと見る
☆ 広告・アフィリ エイト・楽天大学	2021/11/11 ジボートニュース 【楽天市場】 週刊サポートニュース (2021/11/11)	未対応のご依頼(必須)はありません。
· 1	2021/11/11 サポートニュース	
- distantion	規約ガイドライン改定のご案内(RSL代金引換まとめ送金サービス利用 規約他)	
●「情報・サービス >	2021/11/04 サポートニュース	
	【楽天市場】週刊サポートニュース (2021/11/4)	

【1】RMSにログインし、[店舗様向け情報・サービス]をクリックします。

店舗様向け情報 1 (お知らせ・ご依頼)	③各種申請・設定	変更 RMSへのご意見・ご	· 要望(VOM投稿フォーム
オプション機能利用 2 申込・解約	申請について: 楽天市場によ 設定変更について: 店舗様の	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 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。	より申請してください。
3 各種申請・設定変更			
4 業務支援サービス	申請名称	說明	申請
5 WEB APIサービス	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
0 初元又抜り一亡人	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末申込です。) 詳しく見る>>	申請
	以晋安坐		
	SFTP/FTPサーバ用バスワ 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
	2 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。

□ ユールセンターへ問い合わせる ◆ RMSメインメニュー (ログアウト) 店舗運営マニュアル (> システム開発企業 アクセス許可設定)

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、テ	記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	<u>確認</u>

【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

ムイベント通知サービス情報 システムイベント通知サービス情報 会社名 株式会社GoQSystem サービス名 問い合わせユーザアクション通知 利用開始予定日時 2024-04-04 11:00:00 承認状態 承認待ち こちらのシステムイベント通知サービスが店舗様の情報へアクセスします。 システムイベント通知サービスが店舗様の情報へアクセスします。 システムイベント通知サービスが店舗様の情報へアクセスの承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。 反 否認 アクセス承認 4		webservice.rms.rakuten.co.jp の内容 承認しますか? 5 のK キャンセル
まれる 株式会社G & Q S y S t em サービス名 問い合わセユーザアクション通知 利用開始予定日時 2024-04-04 11:00:00 承認状態 承認待ち こちちのシステムイベント通知サービスが店舗様の情報ヘアクセスします。 システムイベント通知サービスが店舗様の情報ヘアクセスします。 システムイベント通知サービスが店舗様の情報ヘアクセスで承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。 戻る 否 認 アクセス承認 4	ムイベント近 システムイベント通知	
サービス名 向い合わセユーザアクション通知 利用開始予定日時 2024-04-04 11:00:00 承認状態 承認待ち ごちらのシステムイベント通知サービスが店舗様の情報へアクセスします。 システムイベント通知サービスによるデータアクセスを承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。 戻る 否認 アクセス承認	会任名	株式会社GoQSystem PRUAther HTTAL TO THE
利用開始予定日時 2024-04-04 11:00:00 承認状態 承認待ち こちらのシステムイベント通知サービスが店舗様の情報へアクセスします。 システムイベント通知サービスによるデータアクセスを承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。 戻る 否認 アクセス承認 4	サービス名	間い合わせユーザアクション通知
▲認休整 示認待ち こちらのシステムイベント通知サービスが店舗様の情報ヘアクセスします。 システムイベント通知サービスによるデータアクセスを承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。 戻る	The second second second second	
こちらのシステムイベント通知サービスが店舗様の情報ヘアクセスします。 システムイベント通知サービスによるデータアクセスを承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。 戻る アクセス承認 4	利用開始予定日時	2024-04-04 11:00:00
戻る アクセス承認 4	利用開始予定日時 承認状態	2024-04-04 11:00:00 承認待ち
	利用開始予定日時 承認状態 こちらのシステムイベ システムイベント通知	2024-04-04 11:00:00 承認待ち ペント通知サービスが店舗様の情報へアクセスします。 ロサービスによるデータアクセスを承認する場合は「アクセス承認」を、承認しない場合は「否認」を選択してください。

【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。

システムイベント通知	ナービスによるデータアクセスを承認しました。	_
システムイベント通知	サービス情報	
会社名	株式会社GoQSystem	
サービス名	問い合わせユーザアクション通知	
利用開始日	2024-04-04 11:00:00	
承認状態	承認済	

【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。

<u>ከታ ገባዳ</u> ንታ ፓኒ - ት ዳ 	新規作成
2-0.41 2004/2004/2004/2004/14/2004/14/2004/14/2004/14/2004/200	
キャプビル この皮はこと入いたころのリカごうこともなる! 構成	第集 削 除

【2】[新規作成]をクリックします。

) 受注一覧 データ取込 データ書:	テンプレートの新規作	「「「「「」」「「」」「「」」「」」「「」」「」」「「」」「」」「」」「」」「	×	繝管理	各種設定	受注デー
引い合わせ管理 テンフ 3 レートを作成することで、お問い合わせ管理(ウ	カテゴリ名 ※必須					
፲ሀ名	テンブレート名 ※必須					
ンセル						編
ンセル						編
品のお問い合わせ						編
品のお問い合わせ						浙隅
t t	本文 ※必須	き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。 表示したい箇所に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。	f			編編
		 (出店モール店舗名) ② 」ビー (担当者名) ③ 」ビー (店舗電話番号) ③ 」ビー (店舗メールアドレス) ② 」ビー 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t 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。