

Zoho Desk はじめてガイド

2020年9月2日改訂版

目次

0. はじめに	3
1. アカウントを登録しよう	3
1.1 アカウント登録	3
1.2 アカウント登録の認証	6
1.3 Zoho Desk にサインイン	7
2. 画面の見方を理解しよう	8
2.1 画面構成について(ビュー)	8
3. 組織の設定をしよう	12
3.1 組織情報の入力	12
3.2 部門の設定	13
3.3 営業時間の設定	14
4. ユーザーを追加しよう	15
4.1 ユーザーの追加	15
4.2 ユーザーの権限の設定	15
4.3 役職の追加	17
4.4 データの共有	17
5. 組織の問い合わせ用メールアドレスを設定しよう	18
5.1 サポート用メールアドレスの追加方法	18
5.2 送信者アドレスの追加	19
5.3 CCに毎回サポートメールアドレスを入れる設定	19

6.	カスタマイズしよう	20
6.1	レイアウトにカスタム項目を追加しよう	20
6.2	ステータスをカスタマイズしよう	22
6.2.1	ステータス名の変更	22
6.2.2	ステータスの追加	22
6.3	表示するタブをカスタマイズしよう	23
7.	個人設定を確認しよう	24
7.1	氏名の表示について	24
8.	問い合わせに担当者を割り当てよう	24
8.1	担当者を割り当て	24
8.1.1	問い合わせ一覧画面から割り当て	24
8.1.2	各問い合わせ画面から割り当て	25

0. はじめに

このガイドは、ユーザーさまが Zoho Desk をスムーズに使い始められることを目的として作成されています。設定から運用までのステップでそれぞれ必要となる初期設定手順や機能概要を解説しています。

Zoho Desk を導入する場合、まず社内で導入を進める管理者を決め、自社の導入目的や運用に合わせて社内に展開しましょう。



1. アカウントを登録しよう

Zoho Desk を利用するには、社内での運用担当者が組織のアカウントを作成する必要があります。まず、管理者として組織のアカウントを作成しましょう。ここでは、エンタープライズプランの15日間試用アカウントへの登録方法をご紹介します。

1.1 アカウント登録

手順1: 登録ページにアクセスする

Zoho のWebサイトから、Zoho Desk の登録ページ

(<https://www.zoho.com/jp/desk/welcome.html>) へアクセスします。



2 ステップのかんたん登録！

無料アカウント作成

Zoho Desk の無料アカウント登録とは？

Zoho Desk には4つの利用プランがあります。(3つの有料プラン+無料プラン)

「無料アカウント作成」からアカウントを作成すると、すべての機能をご利用いただけるエンタープライズプランの15日間無料お試しプランが適用されます*。

* お試し期間が終了するとアカウントは無料プランに自動的に移行され、そのまま無料でご利用いただけます。



氏名

メールアドレス

電話番号

組織名

https://desk.zoho.in/support/ ポータル名

IPに基づくアクセス元: [India](#). [変更する](#)
INDIAデータセンターでアカウントを作成します。

サービス規約 および 個人情報保護について同意します。

[無料登録はこちら](#)

次のアカウントで登録する。

手順2:アカウントを登録する

ページ右側のフォームに、以下の情報を入力しましょう。

まずは無料でお試ください。

お名前

メールアドレス

電話番号

会社名

https://desk.zoho.com/support/

IPに基づくアクセス元: 日本 [変更する](#)
 データセンター: アメリカデータセンター

サービス規約および個人情報保護規約に同意します。

[無料登録はこちら](#)

各種アカウントで登録  

「名前」

「メールアドレス」

「電話番号」

「組織名」

会社名をご入力下さい。

「ポータル名」

自社が利用するZoho Desk のアドレスになります。通常は組織名で作成しますが、組織名が日本語の場合は、半角英数字でご入力ください。

入力が終わったら、サービス規約および個人情報保護について同意のうえ、「無料登録はこちら」をクリックします。

手順3:必要情報を入力する

「Zoho Desk によこそ!」の画面になったら、「**かんたん設定**」もしくは「**はじめに**」を選択します。

Zoho Deskによこそ!
製品の検索方法を選択してください

かんたん設定



Zoho Deskで基本的な機能をいくつか設定してください。

はじめに



製品に集中できます。

・「はじめに」を選択した場合

Zoho Desk の問い合わせタブ画面へ移動します。最初に設定を行わず、まずサービス画面を確認したい方はこちらを選択ください。

・「かんたん設定」を選択した場合

以下の情報を設定してから利用を開始します。Zoho Deskの利用を開始する前に、基本的な設定をおきたい方はこちらを選択ください。



「メール」
「組織ロゴ」
「担当者の招待」
「チャンネル」
「Zoho CRM との連携」



入力し終わったら「はじめに」をクリックしてください。問い合わせタブ画面へ移動します。

1.2 アカウント登録の認証

Zoho Desk のWebサイトにて登録したメールアドレスが、Zoho Desk のアカウントとなります。アカウントの認証を行なって下さい。

手順1: アクセスとパスワード入力

登録したメールアドレス宛に、[件名 : Zohoへようこそ!]というメールが届きます。

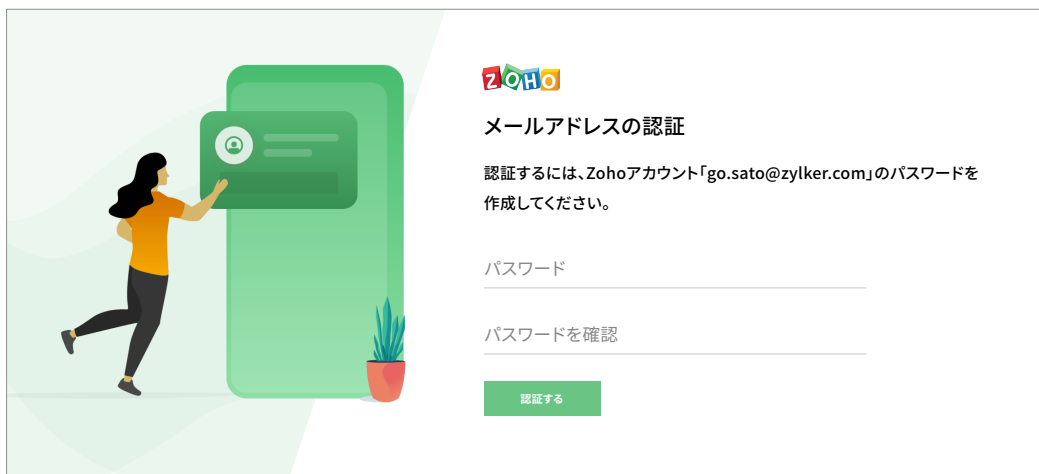
「メールアドレスを認証する」をクリックし、パスワードを設定しましょう。



手順2: パスワード認証

メールアドレスの認証画面でパスワードを設定し、「認証する」をクリックすると、Zoho Accounts の画面に移動します。

アカウントのパスワード入力画面が表示されますので、パスワードの入力を行うと、Zoho Accounts へサインインされます。



これで認証完了!

Zoho Accounts について

Zoho Accounts は、Zoho サービスへサインインする際に必要なアカウントのアカウントページとなります。アカウントのプロフィールやセキュリティ、各種設定、セッションなどの管理が行えます。詳しくは[こちら](#)をご確認ください。

1.3 Zoho Desk にサインイン

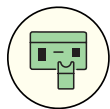
手順1: サインイン

Zoho の Web サイトから、Zoho Desk のページ(<https://www.zoho.com/jp/desk/>) へアクセスし、画面右上に表示されている「[サインイン](#)」ボタンをクリックします。

手順2: パスワード入力

サインイン画面が表示されたら、メールアドレス (または電話番号) とパスワードを入力し、「サインイン」をクリックしましょう。

これでZoho Desk にログインができます!



2. 画面の見方を理解しよう

ここでは、Zoho Desk の画面構成や用語をご紹介します。まずはこの基本を本項目で確認して、実際の Zoho Desk を画面を開きながらしっかりと理解していきましょう。

2.1 画面構成について(ビュー)

Zoho Desk の画面構成とその機能について、説明いたします。

問い合わせ一覧画面

まず、Zoho Desk の基本となる「問い合わせ」画面を見ていきましょう。メール、電話、Webフォームなど、問い合わせとして作成されたものはこちらの画面で管理されます。

1 タブ

データを分類して格納する場所です。このタブを切り替えることで、必要な情報へスムーズにアクセスできます。タブは自社の業務プロセスや用途に応じてカスタマイズが可能です。

2 ビュー

タブに登録されているビューを選択し、該当するデータ一覧で表示します。たとえば、自分が担当しているお客さまリストなど、条件を設定して該当するデータ一覧を作成できます。

3 部門

こちらから、部門を変更できます。Zoho Desk は、複数の部門が一緒に利用できます。

例えば、サポートの問い合わせを見たいときは「サポート」、営業の問い合わせを確認したいときは「営業」というように部門を選択します。

部門の変更をすると、部門(窓口)のメールアドレス宛に届いた問い合わせが表示されます。

4 問い合わせ

問い合わせに関する情報が表示されます。情報は、問い合わせの表示形式(クラシック、コンパクト、表)によって異なります。

問い合わせ元(アイコン)	メール、Webフォーム、電話、チャット、Twitter、Facebookそれぞれのアイコンで表示されます
問い合わせ番号	作成された問い合わせには、問い合わせ番号が自動で付与されます ※問い合わせ番号は手動で変更することはできません 開始番号に関しましては、変更が可能です。変更したい場合には、サポート窓口までお問い合わせください
件名	問い合わせの件名が表示されます
連絡先	問い合わせしてきた顧客の名前が表示されます
取引先	問い合わせしてきた顧客が所属する会社名が表示されます
作成日時	問い合わせしてきた顧客が所属する会社名が表示されます
スレッド数	その問い合わせにおけるメールのやりとり数を表示します
コメント数	その問い合わせに対するコメント数を表示します

5 ステータス

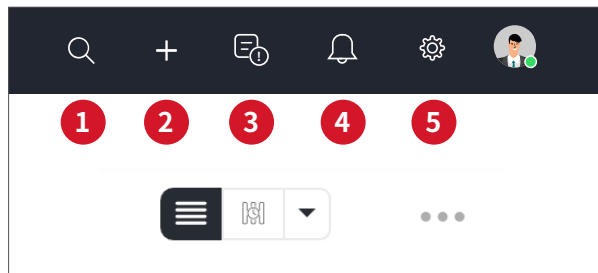
問い合わせのステータスが表示されます。ステータスをクリックすると、ステータスを変更できます。ステータスのカスタマイズについては、6章をご覧ください。

6 担当者

問い合わせの担当者がアイコンで表示されます。こちらのアイコンをクリックすると、問い合わせ担当者の一覧が表示され、担当者の割り当ておよび変更ができます。

グローバルナビ

右上のユーザーアイコンの隣にある複数のアイコンをまとめて「グローバルナビ」と呼びます。



1 検索

Zoho Desk 内すべてのデータからキーワード検索を実行できます。検索結果をタブ別に分類して表示します。検索したキーワードは履歴として保存されるので、次回以降の検索が簡単に行えます。

2 かんたんアクション

問い合わせ、連絡先、ナレッジベース、通話、タスク、予定、取引先、トピックを作成することができます。

3 保留中の活動

自分が未承認の承認依頼、自分の活動、自分のアクティブタイマーが表示されます。

4 通知

問い合わせに関する情報や更新情報をリアルタイムで通知します。

5 設定

設定画面へ移動します。

問い合わせの表示方法

Zoho Desk の問い合わせ一覧画面では、問い合わせ対応を効率化する**4つのモード**と**3つの表示形式**を用意しています。

自分の問い合わせ対応にあったモードを使いましょう。

モード	
ステータスモード	問い合わせのステータス(対応中、保留、完了など)の列で表示されます

顧客分類モード	<p>Zoho CRM と連携している場合、以下の4つに分類されます</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ New Zoho CRM に登録されていない人 ■ Contacts/Leads 連絡先/見込み客 ■ Potentials 商談中の連絡先 ■ Customers 過去に商談が成立している連絡先
カウントダウンモード	<p>返信期限を設定している場合、以下の3つに分類されます</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 期限超過 ■ 期限まであと1時間 ■ 期限まであと6時間以上
優先順位モード	<p>問い合わせの優先度 (高、中、低)の列で表示されます</p>

形式	
クラシック	件名の下に、取引先、連絡先名が表示されます
コンパクト	件名の下に、連絡先名が表示されます
表	表形式の場合には、列の選択が可能です

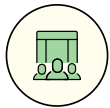
使い始めに設定しておいた方がよい項目

製品を使い始めるときに、どこから設定すればいいのだろうか、どの順番で設定していったほうがよいのかと困ってしまうユーザーさんも少なくないかもしれません。

Zoho Desk 購入後、まずチェックしてほしい設定画面の項目をご確認ください。

「**チャンネル**」「**概要**」「**ユーザー管理**」「**カスタマイズ**」の4つのセクションは使い始める前に現在の運用と併せて確認し、設定をしておきましょう。

チャンネル メール ヘルプセンター チャット コミュニティ ソーシャル 電話番号 Webフォーム ASAP	概要 会社 リブランディング 営業時間 顧客満足度 商品 部門 Zia	カスタマイズ 問い合わせのステータス レイアウト&項目 工数の記録 タブ テンプレート 一般設定 個人設定	自動化 割り当てルール 通知 ワークフロー ブループリント マクロ エスカレーション (SLA) 管理 契約のサポート
ユーザー管理 担当者 チーム 権限	データ管理 インポート/エクスポート ごみ箱 Zwitch	マーケットプレイス すべて Zoho Microsoft その他	開発者用情報 API Web通知 モバイルSDK 拡張機能の設定



3. 組織の設定をしよう

Zoho Desk の画面構成を理解したら、まずは組織の情報をZoho Desk に入力していきましょう。

3.1 組織情報の入力

Zoho Desk にサインインをしたら、まずは自社の組織情報を入力していきましょう。

設定画面 > 概要 > 会社より、必要な項目を入力します。

組織情報	
組織名	ニックネーム
Zoho Salon	
従業員数	詳細
15	
電話番号	携帯
000-0000-0000	
Webサイト	Fax

組織情報

組織名(必須)
 メインの連絡先(必須)
 別名
 従業員数
 詳細
 Webサイト
 電話番号
 FAX
 携帯電話

住所情報

通貨
 国
 郵便番号
 都道府県
 市区町村
 町名・番地

組織のロゴ

組織のロゴ



ロゴのリンクURL
URLを入力してください。

お気に入りアイコン



また、設定画面 > 概要 > リブランディング > ロゴより、組織のロゴの設定もできます。組織のロゴのアイコンをクリックし、自社のロゴ画像を挿入しましょう。

3.2 部門の設定

Zoho Desk では、複数の部門を横断して使うことができます。Zoho Desk を使う部門を登録しましょう。

手順1:「部門の追加」

部門 部門の追加

有効 無効

Zサ Zサポート 初期設定

表示名 Zoho サポート

support@zohoo12341234.zohodesk.com

Zセ Zセールス

表示名 Zoho

zsales@zohoo12341234.zohodesk.com

設定画面 > 概要 > 部門 > 「部門の追加」をクリックします。

手順2:必要な部門情報の入力

部門の追加

有効 無効

部門名

ヘルプセンターでの表示名

ロゴ アップロード

ヘルプセンターで表示する

担当者の関連付け

0Z

説明文

問い合わせチャネルの設定
キャンセル

部門名の入力を行ったら、「問い合わせチャネルの設定」をクリックします。

手順3:部門におけるチャンネルの設定

こちらは全て設定する必要はありませんが、自社で利用するチャンネルはここで設定しておきましょう!

「メール」項目では、サポート用メールアドレスと、差出人メールアドレスの追加ができます。自社ドメインのサポートアドレスを使用する場合には、設定画面 > 一般 > リブランディング > ドメインの関連付けにて、ドメインの追加を行なって下さい。

メールの設定について、詳しくは5章を一読ください。

3.3 営業時間の設定

企業によって、営業日時は異なります。自社の営業時間を設定することにより、その時間に合わせて対応時間などを自動計算してくれます。

設定画面 > 一般 > 営業時間 から、営業時間の設定ができます。

「営業時間名」と「タイムゾーン」を入力します。



4. ユーザーを追加しよう

組織の設定まで完了したら、担当者を追加しましょう。

4.1 ユーザーの追加

設定画面 > ユーザーと権限 > 担当者 より、画面右上の「新しい担当者の追加」にて新しくユーザーを追加することができます。

ユーザーを追加

メールアドレス*

役割と権限

サポート担当者 すべてのお問い合わせにアクセス

管理者

制限付き担当者 ⓘ

カスタマイズ

すべての部門 選択した部門 ⓘ

部門 チャットへのアクセス

Zセールス

Zサポート

追加したいユーザーの情報を
を入力します。
「メールアドレス」
「権限」
「部門」

4.2 ユーザーの権限の設定

担当者によっては、編集ができないようにしたい、必要なタブだけを表示させたいなど操作に制限をかけたいということもあるでしょう。

Zoho Desk では、以下の3種類の初期設定の権限とカスタム権限をご用意しております。

サポート担当者	Zoho Desk における全ての操作が可能です
担当者	Zoho Desk における操作にて、いくつかの制限があります

制限付き担当者

表示専用の権限となります。

タブの権限は表示のみとなっています。データの作成や編集、削除などはできません。また、コメントの追加が可能となっています。

※問い合わせを送信することはできません

制限付き担当者が割り当てられるのは以下のような場合です。

例：ソフトウェアの開発担当者

開発担当者が問い合わせ内容を確認して、問い合わせ窓口となっているカスタマーサポート担当者へコメントを残す。

カスタム権限には、**Newbie Agent**、**Supervisor**、**Support Manager**がごございます。

まずは、**設定画面 > ユーザーと権限 > 権限**にて、

権限の種類と、各権限の許可に対する初期設定をご確認ください。

サポート管理者 サポート管理者の権限を設定してください。			
タブの権限	問い合わせの権限	管理者権限	複数の部門の権限
問い合わせ 表示、作成、更...	メールの送信 すべての問い合...	コメントの権限 編集、削除...	全体のレポートとダッシュボード
ナレッジベース 表示、作成、更...	担当者の変更	担当者の管理	複数の部門を跨ぐデータアクセス
契約 表示、作成、更...	未割り当ての表示	チームの管理	問い合わせの移動
取引先 表示、作成、更...	問い合わせの完了	権限の管理	問い合わせの共有
連絡先 表示、作成、更...	レビューのメールアドレス	リブランディング	
商品 表示、作成、更...	検索と統合	タブの管理	
レポートとダッシュボード 表示、作成、更...	フォロワーの追加	業務の自動化	
		部門	
		顧客満足度の評価	

各権限は大きく分けて以下の4つとなります。

- タブに対する権限
- 問い合わせに対する権限
- 管理者権限
- 複数部門に対する権限

担当者の業務フローに合わせて、権限設定を変更しましょう。

権限における注意点

Point!

担当者はその他のユーザーが作成した記事(ナレッジベースタブ)を編集、削除することはいたしかねます。その他のユーザーが作成した記事(ナレッジベースタブ)を編集、削除したい場合には、管理者権限を付与していただく必要がございます。

4.3 役職の追加

役職を追加して、組織全体の階層を設定しましょう。

設定画面 > ユーザーと権限 > 権限 > 役職 より、画面右上の「新しい役職」にて役職を追加できます。

「役職名」「上司」を入力しましょう。

上司の欄に役職を設定すると、上司のユーザーは配下のユーザーのデータにアクセスできます。

また、「同じ役職のユーザーにデータを共有」の設定を有効にすると、同じ役職のユーザーのデータを閲覧できるようになります。

担当者同士でのデータ共有をスムーズに行うことができます。

役職における注意点

Point!

- CEOの役職のユーザーは、組織内のデータすべてにアクセスできます。
- 役職階層上のマネージャーは、該当の種類データの表示/編集権限を持っていない場合、部下のデータを表示/編集できません。
- 上位の役職のユーザーは、下位の役職のユーザーのデータにアクセスできます。

4.4 データの共有

データ共有を設定すると、各タブに対してユーザーのアクセス権限を設定できます。

アクセス権限は以下の3種類です。

非公開	データの担当者と、その上司だけがデータを表示できます。こちらの設定の場合、役職の階層が適用されます。
組織内共有 (表示のみ)	ユーザーはその他のユーザーのデータを表示できますが、編集/削除はできません。
組織内共有 (表示/編集/削除)	その他のユーザーのデータも表示/編集/削除できます。こちらの設定の場合、役職の階層は適用されません。



5. 組織の問い合わせ用メールアドレスを設定しよう

この章では、問い合わせの窓口となるメールアドレスを設定していきます。

5.1 サポート用メールアドレスの追加方法

Zoho Desk を利用するにあたり、問い合わせ用のメールアドレスを追加する必要があります。また、複数の部門で利用する場合には、それぞれの部門ごとに窓口となるメールアドレスを追加してください。

設定 > チャンネル > メール > サポート用メールアドレス にて、「**サポートのメールアドレスの追加**」からメールアドレスを追加します。

Zoho Desk では、すでにデフォルトで追加されている「サポート用メールアドレス (support@~.zohodesk.com)」があります。しかし、このメールアドレスを編集して自社のドメインに設定することはできません。

そのため、自社のメールアドレスで問い合わせを受けると場合には、「**自社のメールアドレス**」からZoho Desk の「**サポート用メールアドレス**」に転送してご利用いただく必要があります。

以下、「**自社のメールアドレス**」からZoho Desk の「**サポート用メールアドレス**」にて追加されたメールアドレスへの転送設定方法を紹介いたします。

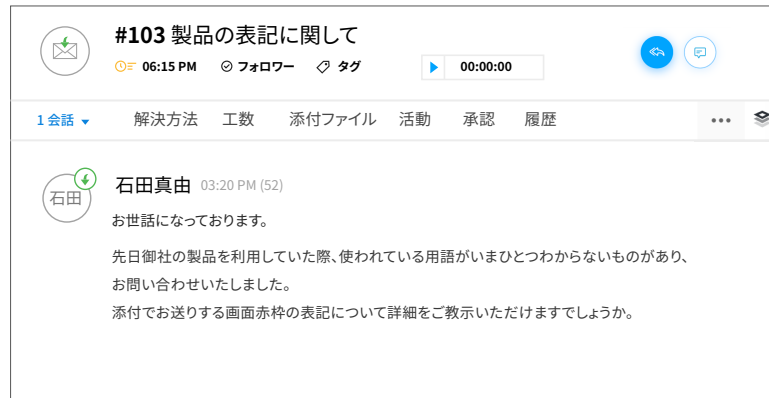
Gmailの場合

手順1: Gmailでの設定

Gmailの**設定 > 転送とPOP/IMAP** にて、ご利用のメールアドレスから、support@~zohodesk.com へ転送の設定を保存します。

手順2: Zoho Desk にて、転送設定の認証

Gmailにて転送の設定をしますと、Zoho Desk の問い合わせにGmailから転送認証のメールが届きます。



この設定によって、自社のメールアドレスにて受信した問い合わせを、Zoho Desk 上で受信することができます。

自社のメールアドレスでの返信設定につきましては、「送信者アドレスの追加」をご覧ください。

5.2 送信者アドレスの追加

設定 > チャンネル > メール > 送信者メールアドレスにて、「新しい送信元メールアドレス」からメールアドレスを追加します。

こちらで、自社ドメインのメールアドレスを追加しますと、返信時に、自社ドメインのメールアドレスを送信元として表示させることが可能となります。

5.3 CCに毎回サポートメールアドレスを入れる設定

担当者が問い合わせに返信をする際、毎回CCで組織もしくは部門のメールアドレスを入れたい場合には、以下の項目を有効にします。



設定 > チャンネル > メール > その他の設定の「サポート用メールボックスへの自動CCメール返信」を有効化



6. カスタマイズしよう

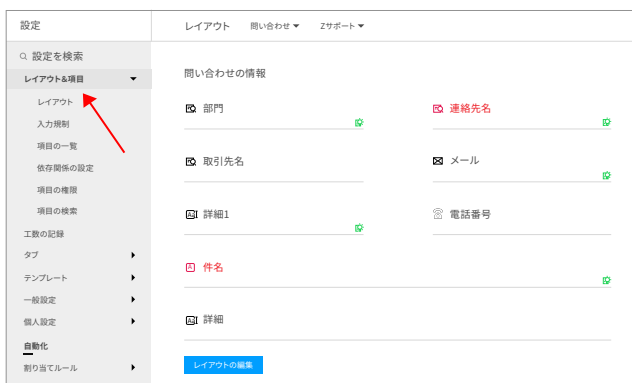
自社にあった問い合わせ対応を行なっていくために、必要な箇所をカスタマイズしていきましょう。

6.1 レイアウトにカスタム項目を追加しよう

自社で問い合わせに必要な情報をタブのレイアウトに追加しましょう。

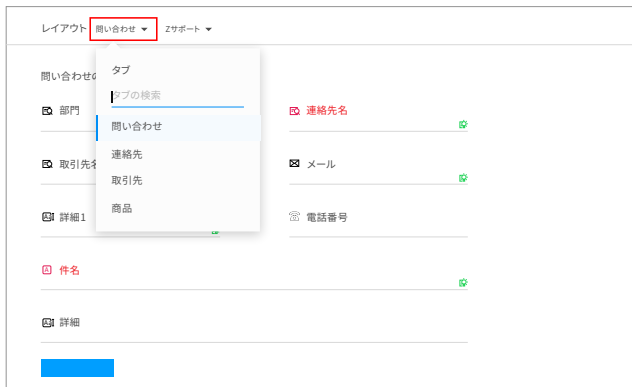
カスタム項目の追加方法

手順1:レイアウト画面



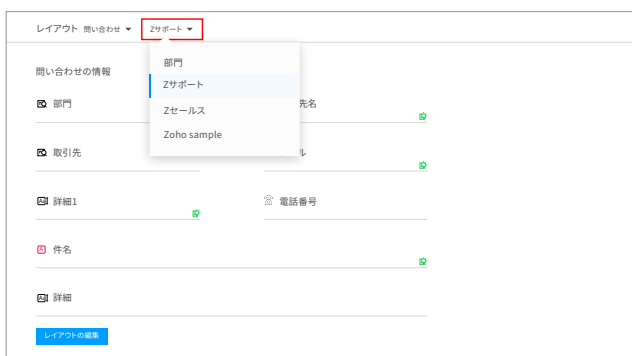
設定 > カスタマイズ > レイアウト&項目 > レイアウト を開きます。

手順2:レイアウトのタブ



画面上部にて、カスタマイズしたいレイアウトのタブを選択します。

手順3:レイアウトの部門

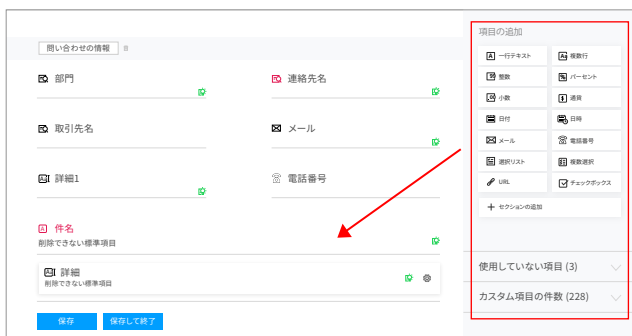


タブを選択したらカスタマイズしたいレイアウトの部門を選択します。

手順4:「レイアウトの編集」をクリック



レイアウトの編集画面にて、カスタム項目の追加が可能となります。



編集画面右からドラッグ&ドロップで項目が追加されます。

※以下は、システム上、削除できない標準項目となっております。

- 部門
- 連絡先名
- メール
- 件名
- 詳細
- ステータス
- 問い合わせのオーナー
- 解決方法
- 期間
- 優先度
- チャンネル

項目を必須項目にする場合



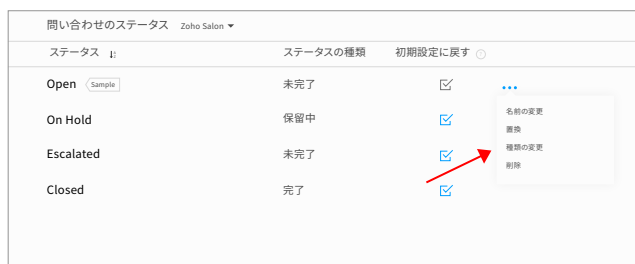
項目右上の歯車マークをクリックし、「必須にする」をクリックします。

6.2 ステータスをカスタマイズしよう

問い合わせのステータスを自社にあった表示に変更しましょう。

Zoho Desk ではデフォルトで、4つのステータス(**Open**、**On hold**、**Escalated**、**Closed**)が用意されていますが、企業によって問い合わせの管理方法やクローズまでの流れは異なります。自社にあったステータス名に変更したり、必要なステータスを追加していきましょう。

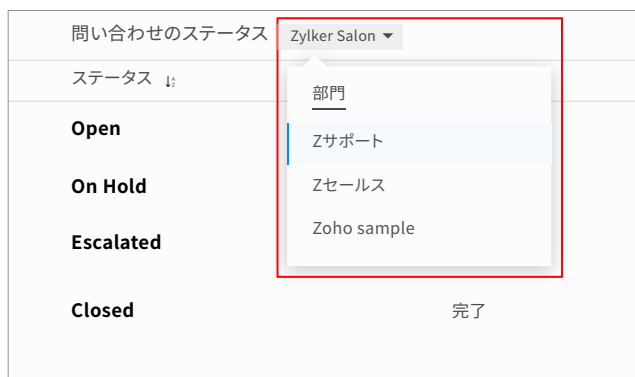
6.2.1 ステータス名の変更



設定 > カスタマイズ > 問い合わせのステータスをクリックし、ステータス名右の三点リーダーの「**名前の変更**」からステータス名の変更が可能です。

6.2.2 ステータスの追加

手順 1: ステータスを追加する部門の選択



設定 > カスタマイズ > 問い合わせのステータスをクリックし、ステータスを追加したい部門を選択します。

手順 2: ステータスの追加



画面右上の「**ステータスの追加**」より、必要なステータスを追加していきます。

手順3:ステータス名とその種類

新しい問い合わせステータスの追加

ステータス名

ステータスの種類
選択

待行済み
待行中
完了

保存 キャンセル

注意点:

- この新しいステータスは、この部門「Zyker」にのみ追加されます
- ステータス名に次の特殊文字は使用できません
"*", ":", "&", "||", "#", "%", "*"
- 初期設定に戻す:こちらが選択されている場合、問い合わせは、顧客の返信後に自動的に初期設定のステータスに移動します。

「ステータス名」を入力して「ステータスの種類」を選択します。

ステータスの種類は、**未完了**、**保留中**、**完了**の3つです。

6.3 表示するタブをカスタマイズしよう

組織によって、使用しないタブや、タブの表示名を変更する必要があるかもしれません。ここではタブに対してのカスタマイズを行なっていきます。

タブの並べ替え/削除



設定 > カスタマイズ > タブ > タブの並べ替えをクリックします。

タブの並べ替えは、ドラッグ&ドロップにて可能です。また、使わないタブは「選択していないタブ」に移動させておきましょう。

タブの名称を変更



タブの名称を変更したい場合には、設定 > カスタマイズ > タブ > タブ名の変更にて、各項目右上にある鉛筆マークから変更が可能です。



7. 個人設定を確認しよう

「太郎 鈴木」のように、姓と名の表示が逆になっている場合、

設定 > カスタマイズ > 個人設定 > 設定 > 氏名形式 にて、ドラッグ&ドロップで姓名の順番を変更しましょう。

設定	各種設定
設定を検索 問い合わせのステータス レイアウト&項目 工数の記録 タブ テンプレート 一般設定 個人設定 自分の情報 各種設定 自動化 割り当てルール 通知 ワークフロー ブループリント	ランディングページ ログイン時に表示される初期設定のホーム画面を選択してください ビュー
	キーボードのショートカット キーボードショートカットを有効または無効にする <input checked="" type="checkbox"/>
	オートサジェスト 問い合わせへの返信時に記事の提案を表示するかどうかを切り替えられます <input checked="" type="checkbox"/>
	スレッド表示 スレッドとコメントを問い合わせと一緒に表示します <input checked="" type="checkbox"/>
	初期設定の送信動作 問い合わせにおける初期設定の送信動作を設定します 送信
	氏名形式 表示される担当者と連絡先の名前の形式を設定します <input type="text" value="名"/> <input type="text" value="姓"/>
	署名 すべての問い合わせの返信に署名を記載します 署名を表示

8. 問い合わせに担当者を割り当てよう

8.1 担当者を割り当て

8.1.1 問い合わせ一覧画面から割り当て

問い合わせ一覧画面右のユーザーアイコンをクリックすると、ユーザー（担当者）とチームが一覧で表示されます。そこから割り当ての変更が可能となります。

8.2.1 各問い合わせ画面から割り当て




各問い合わせの詳細画面左にて、担当者が表示されています。そちらのアイコンをクリックすると、ユーザー(担当者)とチームが一覧で表示され、変更が可能となります。

ZOHO Desk



自社での活用方法に関するご質問や製品デモのご要望などがございましたら、
ゾーホージャパン株式会社営業窓口までお気軽にお問い合わせください。

ゾーホージャパン株式会社 営業窓口

 0120-007-542

 sales@zoho.jp