システム設定マニュアル
Approach DAM
メール取込

目次

予約語一覧 3
メール取込ルール 4
メール自動返信ルール 13
デフォルト担当者 18

予約語一覧

予約語とは、メール取込機能で利用できる特別な文字列です。
メール取込機能は、HPに設置された問い合わせフォームのデータをメールで受け取り、顧客情報・パーソン情報などを自動登録するものです。
取り込むメールのどの部分を顧客名や氏名として扱うかを判別するための識別子になるのが予約語です。

（取り込むメール本文の例）

ホームページで問い合わせを受け付けました。

【受付内容】
[cc__cc_name]
株式会社NIコンサルティング
[cps__cps_name]
山田 太郎

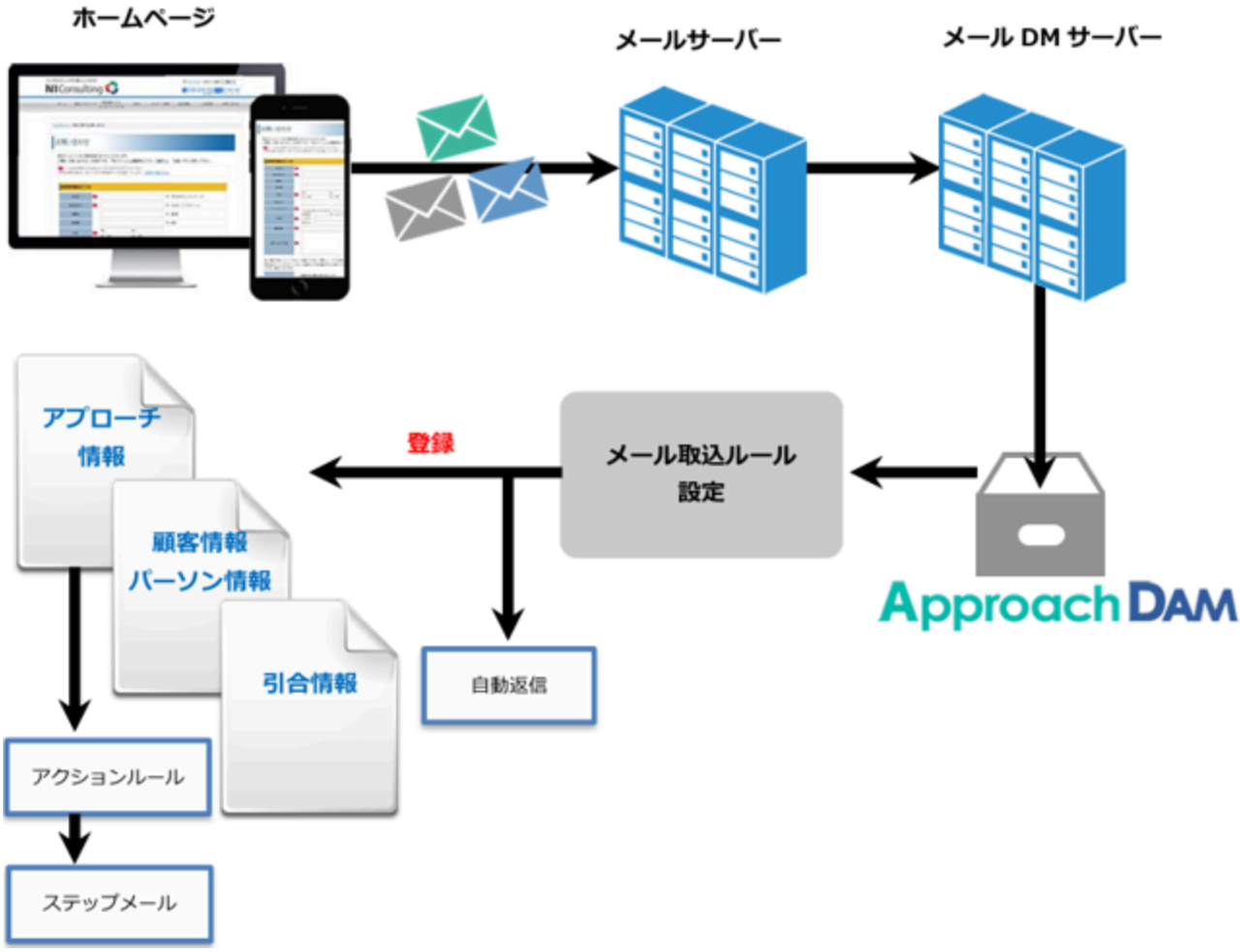
上記の場合、[cc__cc_name]や[cps__cps_name]の部分が予約語です。
予約語の次の行に記載された文字列が、顧客名や氏名としてApproach DAMへ取り込まれます。

問い合わせフォームから送信されるメール本文を自由に変更できる場合、予約語一覧にある予約語に合わせた内容を指定してください。

「メール取込フォーマット」を設定することで、任意の文字列を予約語として利用することもできます。問い合わせフォームから送信されるメール本文の修正が難しい場合や、自社で管理していないサイトからのメールを取り込みたい場合は「メール取込フォーマット」の設定をご利用ください。

メール取込ルール

メール取込機能とは、ホームページに設置した問い合わせフォームから送信されたメールを取り込み、顧客情報やパーソン情報などを自動登録する機能です。メール取込ルールでは、自動登録するメールの条件を設定します。



▶ メールの取込方法

メールの取り込み方法には、NI Collabo 360のメール機能を利用する方法と、メールDMサーバーを利用する方法があります。「メール取込するための設定」を参考に、利用するメーラーの設定を実施してください。

▶ メール取込の流れ

メール取込みルールに合致したメールは、Approach DAMに取り込まれます。メール取込フォーマットの設定内容によって各種情報を作成します。

メール取込実行

メールを受信した際にメール取込が実行され、取込内容がジャーナルに記録されます。

登録情報チェック（顧客情報・パーソン情報）

取り込んだメールに記載された顧客情報・パーソン情報がApproach DAMに既に登録されているか、表記ゆれなどを考慮して自動でチェックします。
チェックした結果、登録済みデータをセットしたか・新規登録しかた等の情報がジャーナルに記録されます。
メール取込された顧客情報は、法人番号情報やWEBサイトから法人番号や住所などが自動補完されます。顧客情報の登録内容と補完内容に差異がある場合、担当者に「顧客情報自動補完通知」が登録されます。

アプローチ情報・引合情報の登録

登録情報チェックで選択された顧客情報・パーソン情報がセットされたアプローチ情報を自動登録します。
・アプローチ情報の内容に、取り込んだメール本文（プレーンテキスト）が登録されます。
・メールの添付ファイルは、アプローチ情報の添付ファイルとして登録されます。
・HTMLメールを使用した場合、HTMLメール本文が添付ファイルとして登録されます。
・登録済のイベント名が入力されている場合、引合情報が自動登録されます。

メール取込通知

ポータルの「通知情報」へ取り込まれた内容が通知されます。

▶ メール取込ルールを登録する

1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「メール取込ルール」を選択します。
   ⇒「メール取込／メール取込ルール」画面が表示されます。
2. 「新規登録」ボタンをクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。
3. 必要事項を入力し、最後に「保存」ボタンをクリックします。

項目名称	説明
名称	任意の名称を入力します。 名称は、ジャーナルの「どのルールが適用されたか」の記録に利用されます。
有効	このメール取込ルールを即時有効にする場合は、「有効」を選択します。
取込フォーマット	取込フォーマットを新規に作成する場合は、「新規登録」ボタンをクリックします。 ※取込フォーマットの詳細は、「メール取込フォーマットを登録する」参照してください。
条件	
条件の同士の関係	条件を複数指定する場合に利用します。 設定した条件について「すべての条件に一致する」あるいは「いずれかの条件に一致する」を選択します。
対象	メールアドレスや件名など、どの項目を条件の対象にするかを選択します。
値	「対象」で選択した項目に対する内容（値）を入力します。 ※「メール本文が全て英文字」の場合は、「真」か「偽」を選択します。 ※値が複数ある場合は、改行して入力してください。
条件	「値」で入力された内容の条件を選択します。
追加	新たに条件を追加する場合は、「追加」ボタンをクリックして入力欄を追加します。
アクション	
対象	条件に合致した場合の動作を選択します。 「何もしない」…メール取込は行われません。特定のメールを取り込み対象外にしたい場合に利用します。 「登録：アプローチ情報」…メール取込が実行され、アプローチ情報が自動作成されます。
値	−

補足

- 設定されたルールは、一覧上の並びによって優先順位が決定します。
  詳細は「メール取込ルールを並び替える」を参照してください。
- 自動登録された顧客情報・パーソン情報の担当者について
  メール取込で顧客情報・パーソン情報が自動登録された場合、担当者は以下の優先順位で決まります。

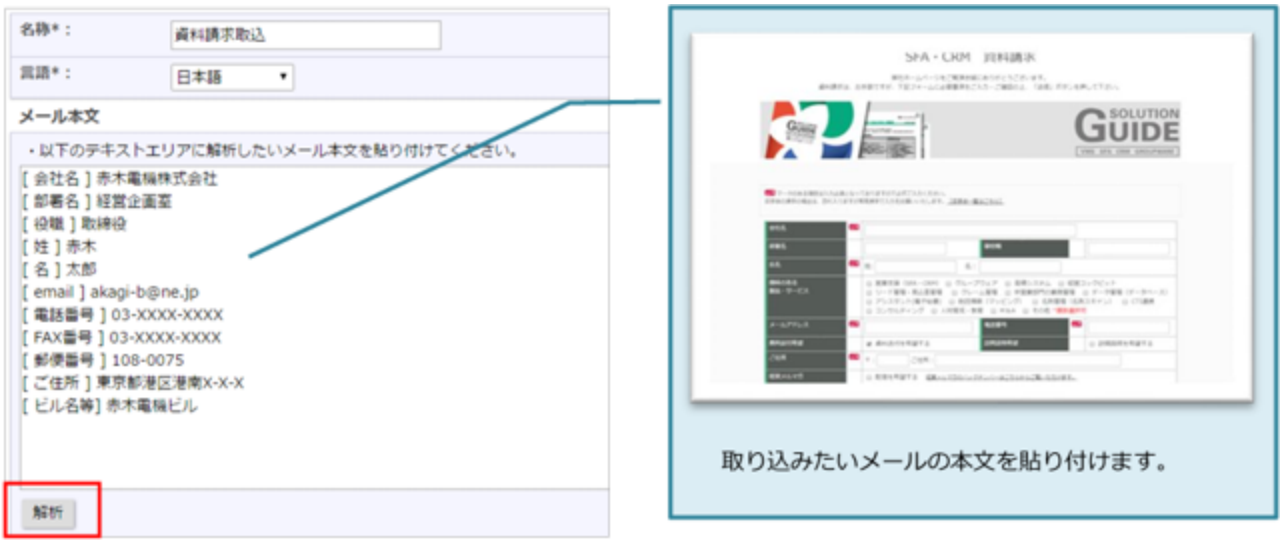
①メール本文内で指定された担当者
②メール本文内で指定された顧客情報の担当者
③メールの宛先のアドレスを持つ社員
④システム設定「メール取込／デフォルト担当者」で設定された社員

▶ メール取込フォーマットを登録する

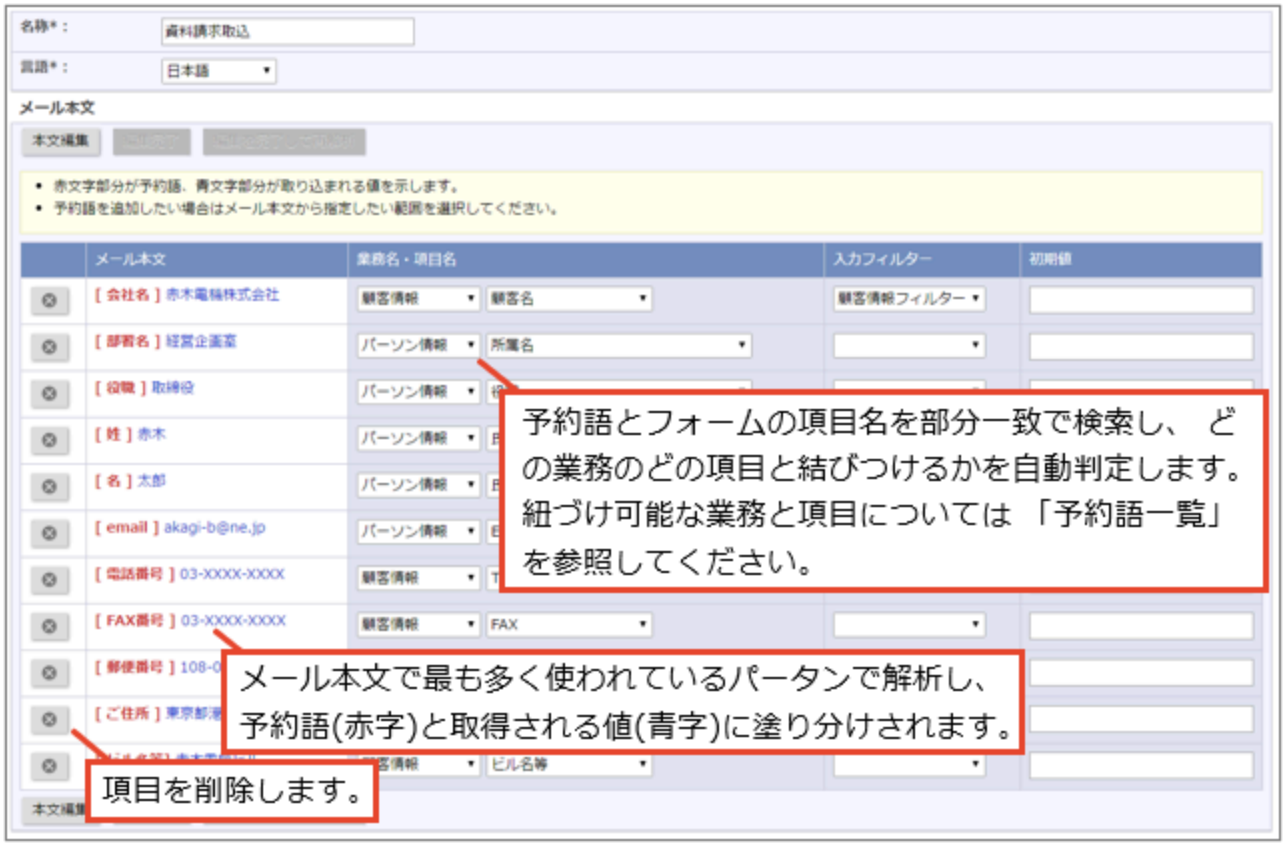
メール取込フォーマットは、「メール本文のどの部分が顧客名に該当するか」といった、本文と登録先の項目の紐付けを設定するものです。取り込むメール本文のサンプルを利用して、登録先項目とのマッピングを設定します。

1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「メール取込ルール」を選択します。
   ⇒「メール取込／メール取込ルール」画面が表示されます。
2. 「新規登録」ボタンをクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。
3. 取込フォーマットの「新規登録」ボタンをクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。

4. 名称とメール本文を入力し、「解析」ボタンをクリックします。
   メール本文には、問い合わせフォームから送信されるメールを貼り付けます。



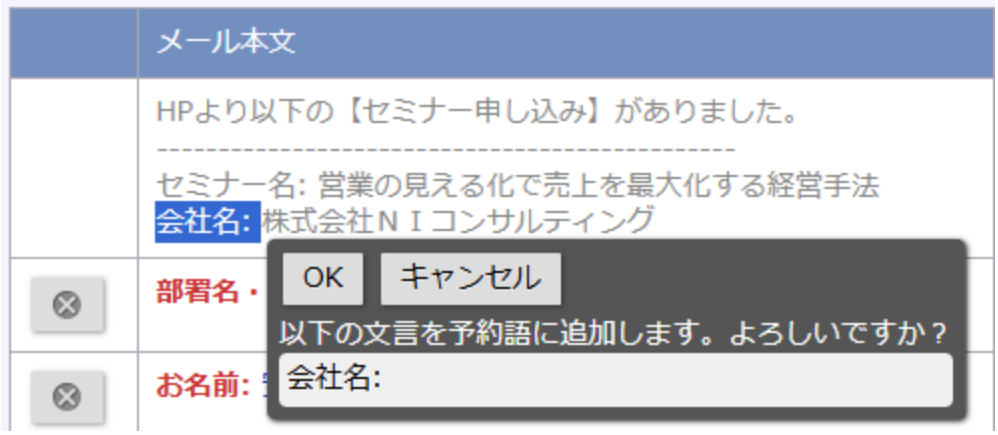
5. 解析結果画面にて、メール本文と登録先の業務名・項目名などを指定します。
   メール本文列の赤文字になっている部分が「予約語」です。この予約語を目印にして「どの部分を取り込むか」を判定します。
   予約語に続く青文字になっている部分が、実際に取り込まれる値です。
   灰色になっている部分は、メール取込には利用されません。



5. 最後に「保存」ボタンをクリックします。

予約語の追加・変更

予約語を手動で追加・変更したい場合は、メール本文列内の文字をマウスで範囲選択してください。



取り込む値の変換



- 入力フィルター
  メール本文に記載された値を変換して取り込むための機能です。

例えば、「㈱」を「株式会社」に変換したり、半角ｶﾅを全角に統一したりすることができます。
入力フィルターはシステム設定の「運用管理 ＞ フィルター／入力フィルター」が追加・変更できます。詳しくは「フィルター」を参照してください。

- 初期値
  メール取込時の初期値を指定できます。
  問い合わせフォームで入力されなかった項目などを補完することできます。

> **補足**
>
> - 入力フィルターや初期値は業務別項目設定でも指定できますが、メール取込の際には適用されません。メール取込フォーマットの設定のみが適用されます。

Webトラッキング機能との連携

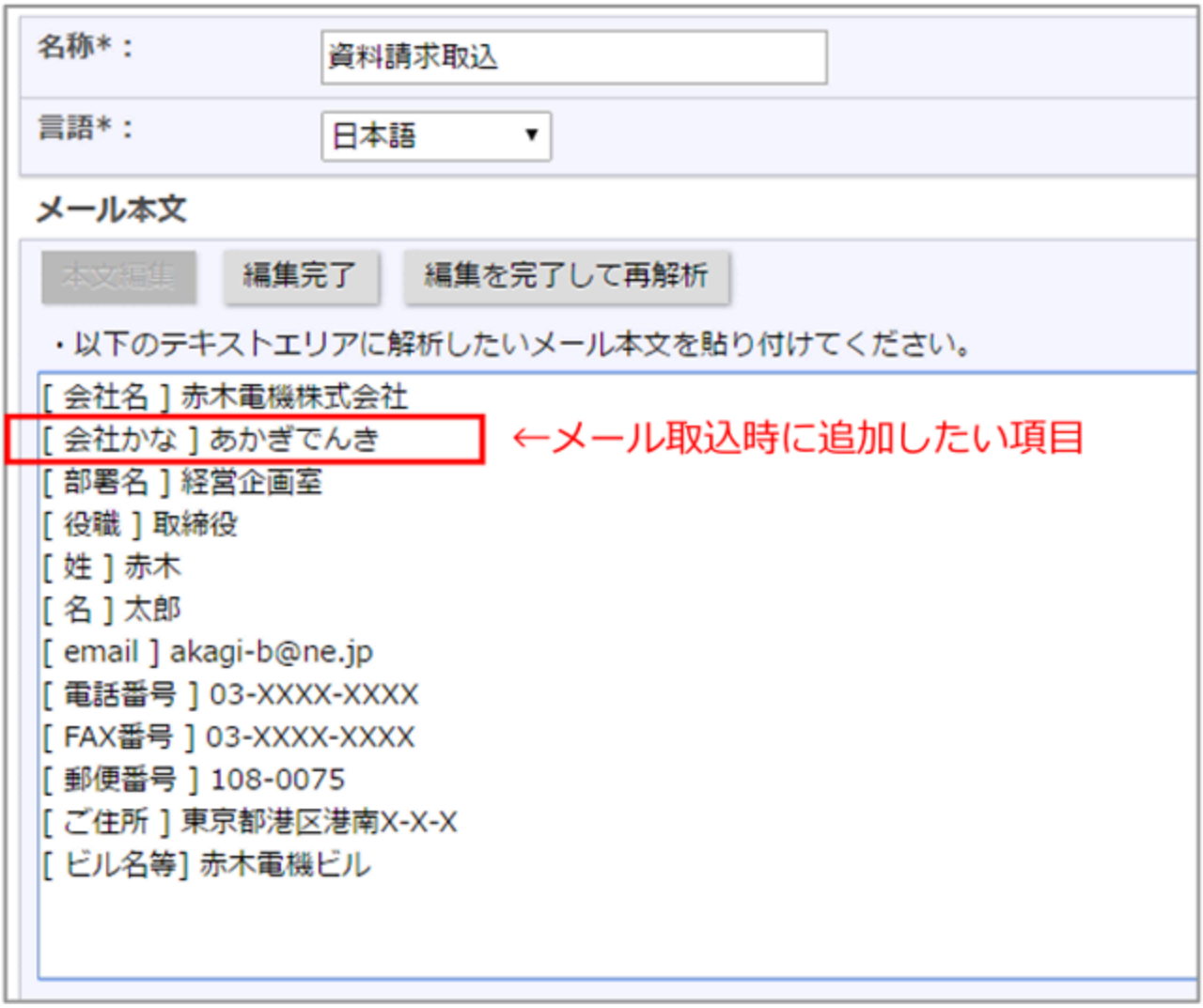
メール取込をした際に、サイト訪問者の行動履歴を取得することができます。
この機能を利用するには、メール取込フォーマットの「業務名・項目名」の欄で「WebビジターID」を指定する必要があります。

WebビジターIDは、Webトラッキング機能で利用する個人識別子です。
詳細は「Webトラッキングとは」を参照してください。

▶ メール取込フォーマットを編集する

メール取込時の項目を追加します。

1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「メール取込ルール」を選択します。
   ⇒「メール取込／メール取込ルール」画面が表示されます。
2. 該当のメール取込ルールの「編集」ボタンをクリックします。
   ⇒編集画面が表示されます。
3. 編集をする取込フォーマットをプルダウンより選択し、「編集」ボタンをクリックします。
   ⇒編集画面が表示されます。
4. 「本文編集」ボタンをクリックします。
   ⇒メール本文編集画面が表示されるので、本文に追加したい項目を追記します。



5. 「編集を完了」ボタンをクリックします。
   ⇒どの業務のどの項目と結びつけるかを設定します。
6. 最後に「保存」ボタンをクリックします。

▶ メール取込ルールを並び替える

登録されたルールは、上位のあるルールから適用されます。
メール取込ルールが複数ある場合、条件が緩い「その他」のようなルールが下位になるように並び順を調整してください。



1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「メール取込ルール」を選択します。
   ⇒「メール取込／メール取込ルール」画面が表示されます。
2. 移動するメール取込ルールを選択し、「並べ替え」ボタンをクリックして並べ替えます。

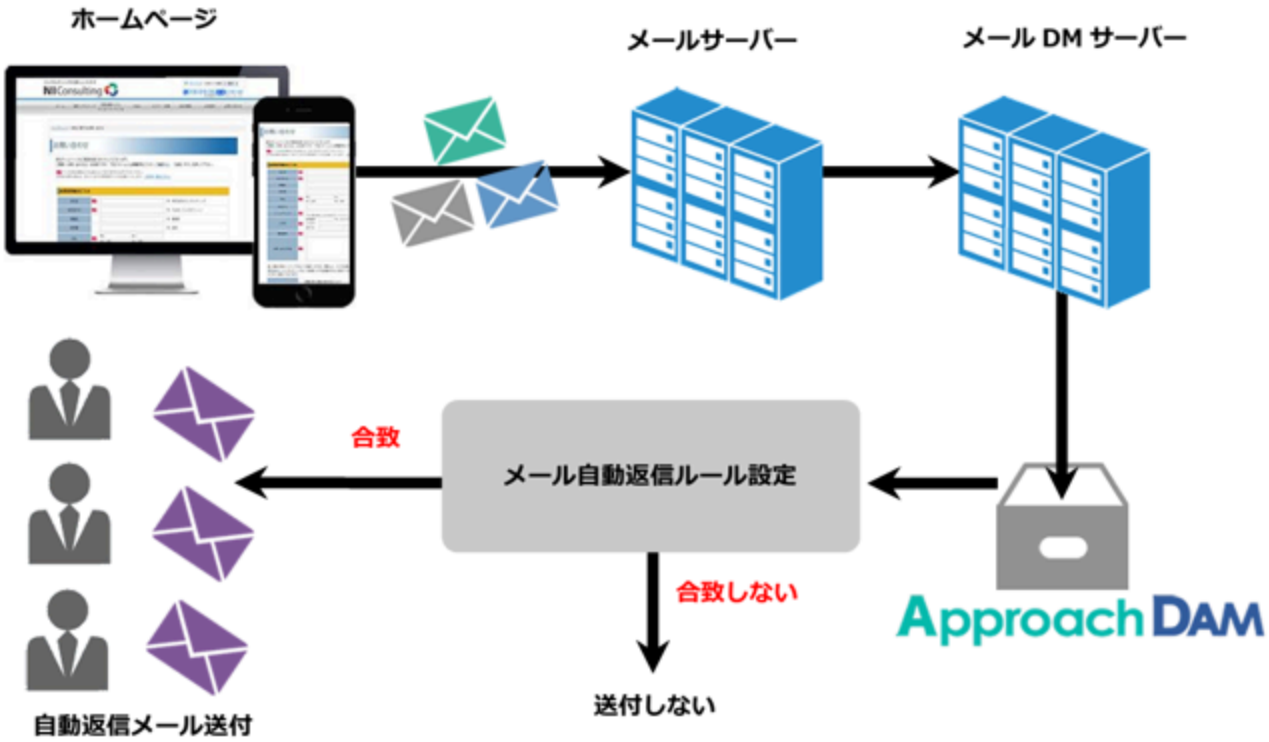
アイコン	説明
≪	クリックすると一番上へ移動します。
∧	クリックすると一つ上へ移動します。
∨	クリックすると一つ下へ移動します。
≫	クリックすると一番下へ移動します。

メール自動返信ルール

メール取込を実施した際に、自動返信メールを送信する機能です。
資料請求に対するサンクスメールなどを自動で送信できます。

▶ メール自動返信ルールについて

メール取込で取り込んだメールの内容に応じて返信の有無や、返信するメール本文などを設定するのがメール自動返信ルールです。
自動返信は、メール取込ルールのアクションで「登録：アプローチ情報」を選択している場合のみ実行されます。



補足

- メール自動返信ルールを設定する前に、事前に以下の設定を行う必要があります。
  自動返信用のメールアドレスの設定
  システム設定「メール／共用メールアカウント」より設定してください。
  自動返信用のメール本文の設定
  「メール配信＞メールテンプレート」よりテンプレートを作成してください。

▶ メール自動返信ルールを登録する

1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「メール自動返信ルール」を選択します。
   ⇒「メール取込／メール自動返信ルール」画面が表示されます。
2. 「新規登録」ボタンをクリックします。
   ⇒新規登録画面が表示されます。
3. 必要事項を入力し、最後に「保存」ボタンをクリックします。

<table>
<tr><th>項目名称</th><th colspan="2">説明</th></tr>
<tr><td>名称</td><td colspan="2">メール自動返信ルール名を任意に入力します。</td></tr>
<tr><td>有効</td><td colspan="2">メール自動返信ルールを即時有効にする場合は、「有効」を選択します。</td></tr>
<tr><td colspan="3">条件</td></tr>
<tr><td>条件の同士の関係</td><td colspan="2">条件を複数指定する場合に利用します。
設定した条件について「すべての条件に一致する」あるいは「いずれかの条件に一致する」を選択します。</td></tr>
<tr><td>対象</td><td colspan="2">メールアドレスや件名など、どの項目を条件の対象にするかを選択します。</td></tr>
<tr><td rowspan="5">値</td><td>対象</td><td>説明</td></tr>
<tr><td>差出人メールアドレス
To+CCメールアドレス
Toメールアドレス
CCメールアドレス
メール件名
メール本文</td><td>「対象」で選択した項目に対する内容（値）を入力します。
※値が複数ある場合は、改行して入力してください。</td></tr>
<tr><td>受信時間帯</td><td>自動返信する受信時間帯を選択します。
※0時から24時まで。</td></tr>
<tr><td>曜日</td><td>自動返信する曜日にチェックします。（複数可能）</td></tr>
<tr><td>メール受信日</td><td>自動返信するメール受信日を指定します。</td></tr>
<tr><td>条件</td><td colspan="2">「値」で入力された内容の条件を選択します。</td></tr>
<tr><td>追加</td><td colspan="2">新たに条件を追加する場合は、「追加」ボタンをクリックして入力欄を追加します。</td></tr>
<tr><td colspan="3">返信内容</td></tr>
<tr><td>利用</td><td colspan="2">条件を満たした場合に自動返信を実施するかどうかを設定します。
「利用しない」にチェックを入れた場合、以降の設定は不要です。</td></tr>
<tr><td>メールアカウント</td><td colspan="2">登録済みのメールアカウントをプルダウンより選択します。
※メールアカウントは、システム設定「メール／共用メールアカウント」から登録してください。</td></tr>
<tr><td>Webトラッキング</td><td colspan="2">チェックを入れると、返信メール本文内のURLにWebビジターIDが付与され、そのURLをクリックした人のサイト上での行動履歴を取得することができます。
※こちらはWebトラッキング機能が「利用する」設定の場合にご利用できます。</td></tr>
<tr><td>テンプレート</td><td colspan="2">登録済のメールテンプレートをプルダウンより選択します。
※メールテンプレートは「メール配信＞メールテンプレート」から登録してください。</td></tr>
<tr><td>送信用アドレス</td><td colspan="2">送信するアドレスをプルダウンより選択します。

・送信アドレスに返信</td></tr>
</table>

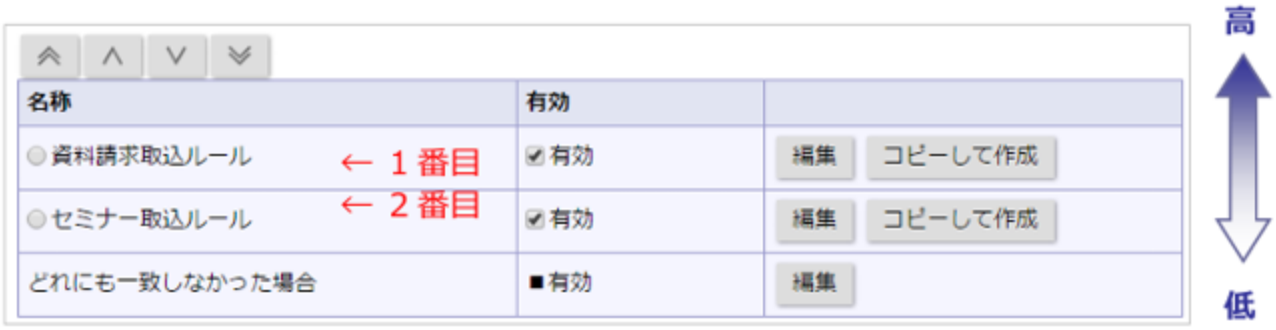
項目名称	説明
	メール送信元に返信します。 Webサイトに問い合わせフォームがなく、代表メールアドレスに直接メールを送信してもらう運用で利用します。 **・パーソン情報のアドレスに返信** メール自動取り込みの際に登録されたパーソン情報の「E-Mail」のアドレスに返信します。パーソン情報がないメールを取り込んだ場合や、パーソン情報のE-mailが登録されていない場合は、メールが送信されません。

補足

- 設定されたルールは、一覧上の並びによって優先順位が決定します。
  詳細については、次項の「メール自動返信ルールを並び替える」を参照してください。

▶ メール自動返信ルールを並び替える

登録されたルールは、上位のあるルールから適用されます。



1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「メール自動返信ルール」を選択します。
   ⇒「メール取込／メール自動返信ルール」画面が表示されます。
2. 移動するメール自動返信ルールを選択し、「並べ替え」ボタンをクリックして並べ替えます。

アイコン	説明
≪	クリックすると一番上へ移動します。
∧	クリックすると一つ上へ移動します。
∨	クリックすると一つ下へ移動します。
≫	クリックすると一番下へ移動します。

デフォルト担当者

メール取込時に担当者が決まらなかった場合にセットされる社員を設定します。

1. システム設定の「Sales Force Assistant」タブより「**メール取込**」の「デフォルト担当者」を選択します。
   ⇒「メール取込／デフォルト担当者」画面が表示されます。
2. 入力候補または選択ボタンよりデフォルトで設定する担当者を選択します。
3. 最後に「保存」ボタンをクリックします。
