

## 5. 通知メール

### 自動通知メール

予約受付メール (P.5-2)

予約確定メール **仮予約** (P.5-3)

予約変更メール **即時予約** **仮予約** (P.5-4)

予約キャンセルメール **即時予約** **仮予約** (P.5-6)

仮予約の未確定メール (P.5-7)

リマインドメール【貴社向け】 (P.5-8)

リマインドメール【お客様向け】 (P.5-9)

メールの配信停止・メールが届かない時 (P.5-10)

# 5. 通知メール

## 自動通知メール - 予約受付メール

### お客様が予約を完了した場合

お客様が予約を完了した時に、予約受付メールが送信されます。

送信元	reserve@kr-hometour.suumo.jp
件名	即時：【予約完了】物件名が入ります 仮：【仮予約完了】物件名が入ります

送信元	reserve-info@kr-hometour.suumo.jp
件名	即時：【SUUMO】見学予約のお申し込みがありました 仮：【SUUMO】仮予約のお申込みがありました



仮予約の場合は予約確定作業が必要。6.反響管理・  
仮予約の対応 (P.6-8) 参照

## 自動通知メール - 予約確定メール 仮予約

### 貴社が予約内容を確定した場合

仮予約を確定した時に、お客様に予約確定メールが送信されます。

※貴社にはメールは送信されません。

※現地集合で住所末尾が非公開の場合、予約確定メールで初めて集合場所の詳細が表示されます。

確定・予約内容変更については6.反響管理・仮予約の対応をご確認ください。



送信元	reserve@kr-hometour.suumo.jp
件名	【予約確定】物件名が入ります



## 自動通知メール - 予約変更メール 即時予約 仮予約

### 貴社が予約確定後に予約内容を変更した場合

即時予約・仮予約ともに確定済予約の内容変更（予約日時・集合場所）を行うと、お客様に予約変更メールが送信されます。  
※貴社にはメールは送信されません。

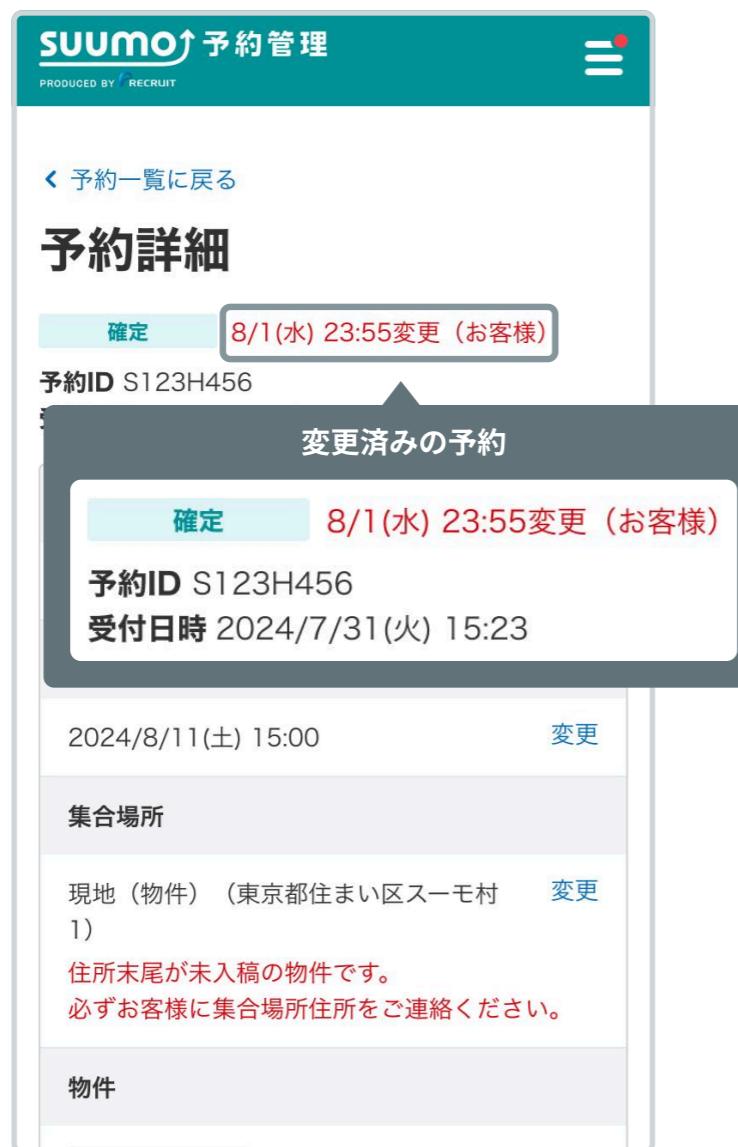
送信元	reserve@kr-hometour.suumo.jp
件名	【予約変更】物件名が入ります



## 自動通知メール - 予約変更メール 即時予約

### お客様が予約内容を変更した場合

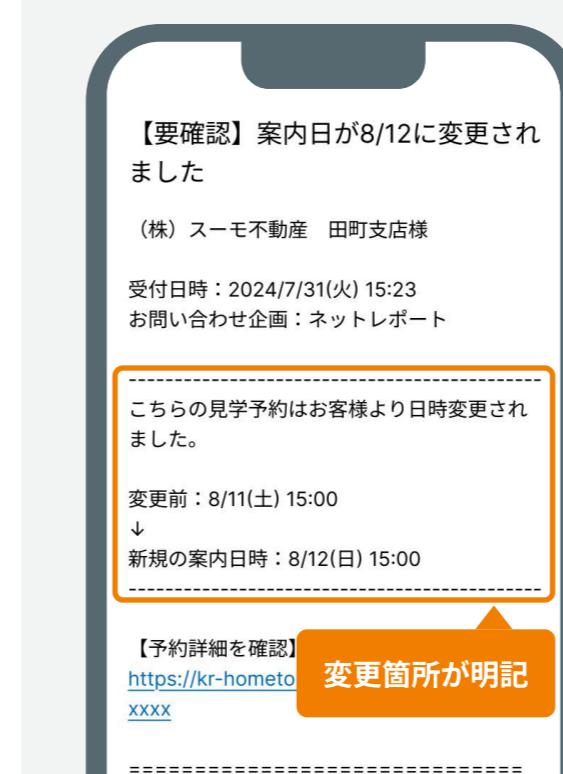
即時予約のみ、お客様が案内日時の変更を行うことができます。  
変更内容はお客様と貴社にメールで通知されます。



### 貴社側

送信元	送信元
reserve-info@kr-hometour.suumo.jp	reserve@kr-hometour.suumo.jp
件名	件名
【要確認】案内日時が変更されました (前日リマインドメール受信後に変更があった場合「【要確認】案内日がXX/XXに変更されました」となります)	【予約変更】物件名が入ります

### 貴社側



### お客様側

貴社側	お客様側
【要確認】案内日が8/12に変更されました (株)スモ不動産 田町支店様 受付日時: 2024/7/31(火) 15:23 お問い合わせ企画: ネットレポート こちらの見学予約はお客様より日時変更されました。 変更前: 8/11(土) 15:00 ↓ 新規の案内日時: 8/12(日) 15:00 【予約詳細を確認】 <a href="https://kr-hometour.com/xxxx">https://kr-hometour.com/xxxx</a> 変更箇所が明記	※本文が正しく表示されない場合は、webブラウザでご覧ください。 SUUMOをご利用いただきありがとうございます。 店舗にてご予約内容の変更が行われました。 見学日時が変更となりました。 見学予約内容 物件名: スモマンション 見学日時: 8/12(日) 15:00 (目安所要時間: 90分) 集合場所: 現地 東京都住まい区スモ村1 詳細住所は店舗から連絡します。連絡がない場合はお手数ですが、お問い合わせください。 予約に関する連絡先: 物件問い合わせ先 (080-1111-1111)

## 自動通知メール - 予約キャンセルメール

即時予約

仮予約

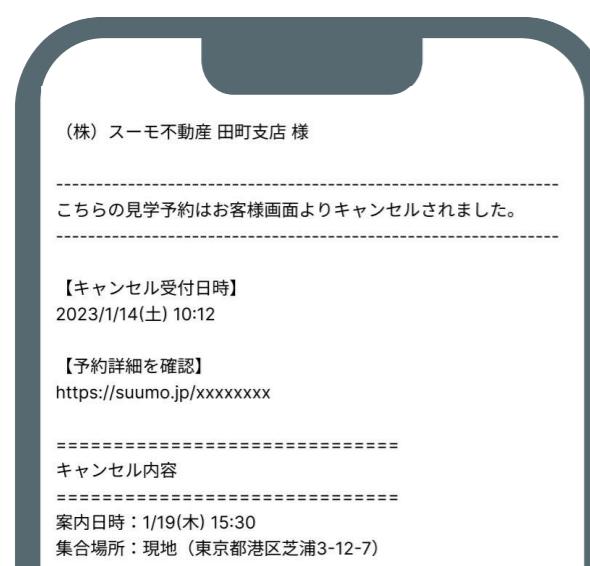
### お客様が予約をキャンセルした場合

お客様が予約キャンセルした時に、貴社設定の通知先メールアドレス宛に予約キャンセルメールが送信されます。  
メールの内容を確認し、必要に応じてお客様対応をお願いします。  
同様に、お客様にも予約キャンセルメールが送信されます。

貴社側

送信元	送信元
cancel-info@kr-hometour.suumo.jp	reserve@kr-hometour.suumo.jp
件名	件名
【SUUMO】見学予約のキャンセルがありました	【キャンセル】物件名が入ります

お客様側



お客様側



### 貴社が予約をキャンセルした場合

SUUMO予約管理システムで予約キャンセルする時に、お客様に予約キャンセルメールを送信するかどうかを選択できます。  
案内希望日が過ぎた予約についてもキャンセルメールの送信は可能です。

お客様側



送信元

reserve@kr-hometour.suumo.jp

件名

【キャンセル】物件名が入ります

※貴社にはメールは送信されません。

予約キャンセルメールには任意で「店舗からのメッセージ」を追加できます。

詳細は6.反響管理・仮予約の対応をご確認ください。

## 仮予約の未確定メール【貴社向け】

### 未確定の予約がある場合 仮予約

未確定の予約がある場合、1日1回 10:00頃にメールが送信されます。

未確定の予約が複数ある場合も1通にまとめて送信されます。

確定作業もしくは調整中への変更が必要となりますので、[6.反響管理・仮予約の対応](#)をご確認ください。

送信元	remind-info@kr-hometour.suumo.jp
件名	【SUUMO】要対応：未確定の見学予約が○件あります

#### ⚠ 注意 案内日を過ぎても予約未確定の通知メールが届きます

案内日を過ぎても未確定の予約がある限り、対応依頼のメールが毎日届きます。そのため、必ず確定・キャンセル作業を行ってください。

※案内希望日を過ぎた予約を確定にしてもお客様にメール通知がされることはありません。キャンセルの場合は、メールの送信有無を選択できます。

#### 💡 Tips 未確定メールは停止できます

未確定メールを停止したい場合は、通知先一覧からメールアドレスごとにチェックを外してください。

詳しい方法は、[5.通知メール](#)をご覧ください。

貴社側

【SUUMO】要対応：未確定の予約が1件あります

\*この通知は朝10時の時点で未確定の予約がある場合に送信されます。

未確定の予約が1件あります。

予約詳細画面URLから予約内容をご確認の上、予約を確定してください。

\*本リマインドメールは案内希望日が過ぎた場合も未確定の予約があれば送信されます。ご対応をお願いいたします。

案内希望日時：8/11(土) 15:00

物件名：スモマンション

価格：2500万円

所在地：東京都住まい区スモ村1

予約ID：S123H456

お客様名：住まい花子

受付日時：2024/7/31(火) 15:23

予約詳細画面：

<https://kr-hometour.suumo.jp/xxxxxxxxxxxx/xxxx>

未確定の予約が複数ある場合も、1件のメールにすべての情報を記載

案内希望日時：8/11(土) 15:00

物件名：SUUMOハウス田町

\*このメールの配信停止をご希望の方は、お手数ですが下記URL内「配信設定を確認」からご対応ください。

<https://kr-hometour.suumo.jp/xxxxxxxxxxxx>

配信停止はこちらから

## リマインドメール【貴社向け】

### 前日リマインドメール

案内日の前日朝8:00時頃に貴社に予約内容確認のメールが送信されます。

※調整中の場合、メールは送信されません。

送信元	remind-info@kr-hometour.suumo.jp
件名	【前日確認】〇件の見学予約があります (未確定の予約が含まれる場合、「要対応：〇件の見学予約があります」となります)

#### Tips 前日リマインドメールは停止できます

前日リマインドメールを停止したい場合は、通知先一覧からメールアドレスごとにチェックを外してください。

詳しい方法は、[5.通知メール](#)をご覧ください。

貴社側
確定済みの場合
未確定の場合

【前日確認】1件の見学予約があります

案内日の1日前になりましたので、お知らせいたします。

-----

明日案内予定の予約が1件あります。

-----

予約状況：確定  
案内日時：8/11(土)15:00  
集合場所：現地（東京都住まい区スーム村1-1-1）  
物件名：スームマンション  
価格：2500万円  
所在地：東京都住まい区スーム村1

-----

\*このメールの配信停止をご希望の方は、お手数ですが下記URL内「配信設定を確認」からご対応ください。  
<https://kr-hometour.suumo.jp/xxxxxxxxxx/>

-----

\*このメールアドレスは送信専用です。  
お問い合わせは下記ヘルプデスクにお願いいたします。

【前日確認】要対応：3件の見学予約があります

案内日の1日前になりましたので、お知らせいたします。

-----

明日案内予定の予約が3件（未確定1件）あります。

-----

☆未確定の予約があります。予約詳細画面から対応（確定／変更して確定／キャンセル）をお願いいたします。  
☆本日12時頃時点で未確定のままの場合、お客様にも未確定状態として前日メールが配信されます。

-----

\*このメールの配信停止をご希望の方は、お手数ですが下記URL内「配信設定を確認」からご対応ください。  
<https://kr-hometour.suumo.jp/xxxxxxxxxx/>

-----

\*このメールアドレスは送信専用です。  
お問い合わせは下記ヘルプデスクにお願いいたします。  
本メールにお心当たりのない場合は、破棄ください。

## リマインドメール【お客様向け】

### 案内日前日のお知らせ

案内日の前日正午頃にお客様に予約内容確認のメールが送信されます。

※お客様向けの前日メールは配信停止することはできません。

送信元	reserve@kr-hometour.suumo.jp
件名	【前日確認】〇月〇日(曜日) XX:XX～物件名が入ります (未確定の場合、「要確認：見学予約が未確定です」となります)

#### ⚠ 注意 未確定でも前日にメールが届きます

案内日前日になっても未確定の場合は、不動産会社へ連絡する旨のメールを送信します。

※調整中の場合には、送信されません。

お客様側

**確定済みの場合**

【前日確認】5月25日(土) 11:00～  
スモマンション

この度はSUUMOをご利用いただきありがとうございます。  
見学日の1日前になりましたので、お知らせいたします。

=====

見学予約内容

=====

予約状況：確定

物件名：スモマンション

見学日時：5/25(土) 11:00 (目安所要時間：90分)

集合場所：現地

東京都住まい区スモ村1-1-1

連絡事項：・子供を含めて3人で参加します。  
・集合場所まで車で行きます。  
・記入した住所へ送迎を希望します。

【ネットキャンセルについて】

**未確定の場合**

【前日確認】要確認：見学予約が未確定です 5月25日(土) 11:00～スモマンション

この度はSUUMOをご利用いただきありがとうございます。  
見学日の1日前になりましたので、お知らせいたします。

☆ 見学予約が未確定です。予約状況に関しては直接不動産会社にご確認ください。

=====

見学予約内容

=====

予約状況：未確定

物件名：スモマンション

見学希望の日時：5/25(土) 11:00 (目安所要時間：90分)

その他のご希望日時：5/26(日) 15:00～16:00  
5/27(月)の16時以降でも空いている

集合場所：現地

## メールの配信停止・メールが届かない時

貴社に配信しているメールの一部は不要な場合、配信停止できます。

①通知先一覧から「配信設定を確認」をクリック。

**通知先一覧**

SUUMO予約管理システムから配信されるメール

即時予約・仮予約 : 予約通知メール、キャンセルメール、前日リマインドメール [\(配信設定を確認\)](#)

即時予約のみ : 変更通知メール

仮予約のみ : 未確定メール [\(配信設定を確認\)](#)

通知先 (最大30件)

eigyo-ml@example.com	<a href="#">+ 通知先を追加</a>	<a href="#">× 削除</a>
sumai_taro@example.com		<a href="#">× 削除</a>
tanaka@example.com		<a href="#">× 削除</a>
kondo@example.com		<a href="#">× 削除</a>

### ⚠ 注意 メールが届かない場合は以下をご確認ください

- ・通知先として登録しているメールアドレスに間違いがないか
- ・迷惑メールフォルダに振り分けられていないか
- ・該当のメールアドレスを受信拒否設定していないか

### 5. 通知メール

②メールアドレスごとに、不要なメールのチェックを外す。

通知先	前日リマインド	未確定
kamome_taro@example.com	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kamome_jiro@example.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
kamome_saburo@example.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
kamome_hanako@example.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

[キャンセル](#) [保存](#)

停止したメールはいつでも再開できます。  
配信停止することができるメールは下記です。

- ・未確定メール
- ・前日リマインドメール

- ・振り分け設定で、他フォルダに入ったり削除設定をしていないか
- 以上ご確認いただき、それでも原因がわからない場合はSUUMO入稿ヘルプデスク (0120-755-011) にご相談ください。