

6. 反響管理・仮予約の対応

反響確認

反響の種類 (P.6-2)

絞り込み (P.6-3)

反響詳細 (P.6-4)

担当未設定・未確定 / 調整中の予約確認 (P.6-6)

反響ダウンロード (P.6-7)

担当設定

お客様担当の設定 (P.6-8)

予約

そのまま確定 **仮予約** (P.6-9)

内容を変更して確定 **仮予約** (P.6-10)

未確定を調整中に変更 **仮予約** (P.6-11)

確定後の変更 **即時予約** **仮予約** (P.6-12)

キャンセル **即時予約** **仮予約** (P.6-13)

予約設定の確認・変更 **即時予約** **仮予約** (P.6-15)

予約実績の確認 **即時予約** **仮予約** (P.6-16)

接客予定

反響物件の予定を追加 **資料請求ほか** (P.6-17)

予定の確認 **資料請求ほか** (P.6-19)

6. 反響管理・仮予約の対応

反響確認 - 反響の種類

反響の種類は左上に記載

反響種別	物件名	受付日	お客様担当
仮予約 中古マンション スモマニション	例) スモハウス	12/28(土)11:00	未確定
仮予約 中古マンション スモガーテン	例) 田中	12/28(土)11:00	調整中
即時予約 中古一戸建て スモハウス	例) S123H456	12/20(土)11:00	担当を設定
即時予約 新築一戸建て スモハイム	例) 山田太郎	2/3(土)11:00	確定
資料請求 新築マンション スモハイム	例) 佐々木次郎	2024/12/10 23:40	キャンセル 日時変更あり

反響管理では、SUUMO経由の反響が自動的に登録され、確認することができます。

即時予約	物件見学の予約で、受付時に確定されます。
仮予約	物件見学の予約で、未確定のため確定作業が必要です。
資料請求	物件の問い合わせです。
見学予約	物件を見学したい旨の問い合わせです。 (※レポート物件のみご利用いただけます。)
資料請求ほか	物件購入の相談やアドバイスが欲しいお客様からの店舗への問い合わせです。 (※店舗案内企画に参画いただいている場合のみご利用いただけます。)
購入問い合わせ	

反響確認 - 絞り込み

The screenshot shows the 'Response Management' section of the SUUMO Reservation Management system. At the top, there are search filters for 'Response Type' (e.g., Inquiry, Reservation), 'Status' (e.g., Determined, Pending), 'Owner' (Customer), and 'Item Type' (e.g., New Construction, Used). Below the filters is a search form with fields for 'Item Name' (e.g., SUUMO House), 'Customer Name' (e.g., Tanaka), 'Customer Manager' (e.g., Not assigned), 'Reservation ID' (e.g., S123H456), 'Acceptance Date' (e.g., 2023/12/10), and 'Information Date' (e.g., 2023/12/10). The main area displays a list of responses, each with details like 'Reservation Status' (e.g., Pending, Pending Adjustment, Determined), 'Customer Name' (e.g., Tanaka), 'Acceptance Date' (e.g., 2023/12/10 21:00), and 'Action Buttons' (e.g., 'Check Reservation Status', 'Add Guest Appointment').

Q 検索で反響を絞り込むことができます。

お客様担当 : P.6-7の手順でお客様毎に設定できます

予約ID : 予約毎に割り当てられる番号
予約時に届くメールに記載されています

受付日 : お客様が反響した日

案内日 : お客様が物件見学する日

Tips 予約状況の確認、接客予定の追加

未確定

予約未確定なので確定作業が必要です

調整中

予約未確定なので確定作業が必要です

確定

確定している予約です

確定

お客様から日時変更が入った予約です（即時予約のみ）

予定を追加

資料請求や購入問い合わせは接客予定を作成できます。詳細はP.6-15をご確認ください

キャンセル

キャンセル日および、キャンセルした側（お客様・店舗）が表示されます

反響確認 - 反響詳細

確認したい反響の枠をクリック。反響詳細では、反響したお客様の情報と物件情報を確認できます。

反響管理

検索結果をダウンロード

反響種別: 資料請求ほか, 予約
予約状況: 確定, 未確定, 調整中
担当設定: 設定済み, 設定なし
物件種別: 新築一戸建て, 中古一戸建て, 新築マンション, 中古マンション, 土地

物件名: 例) スーモハウス
お客様名: 例) 田中
お客様担当: 指定なし
予約ID: 例) S123H456
受付日: 例) 2024/08/01 ~ 2024/08/10
案内日: 例) 2024/08/01 ~ 2024/08/10

検索

未確定 1件 調整中 1件 担当設定なし 2件 1~20 / 220件中

物件情報 お客様名 / 案内日時 お客様担当

確認する反響を選択

仮予約 中古マンション
スーモマンション
東京都住まい区スモモ村1-1-1 住まい太郎 様
7000万円 12/28(土)11:00 担当を設定 未確定

仮予約 中古マンション
スモガーデン
東京都住まい市スモモ村2-2-2 住まい花子 様
7000万円 12/28(土)11:00 担当を設定 調整中

即時予約 中古一戸建て
スモハウス
東京都住まい郡スモモ村3-3-3 住まい次郎 様
9980万円 12/20(土)11:00 担当を設定 確定

即時予約 新築一戸建て
スモハイム
東京都住まい区スモモ村4-4-4 住まい太郎 様
3480万円 2/3(土)11:00 当日 担当を設定 キャンセル
日時変更あり

資料請求 新築マンション
受付日時: 2023/12/10 21:00

即時/仮予約

反響一覧に戻る

反響詳細

確定 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 予約設定を確認

反響種別: 即時予約
案内日時: 2024/8/11(月) 15:00 变更
集合場所: 現地(物件) (東京都住まい区スモモ村4-2) 变更
連絡事項: 連絡希望の時間帯: 12:00-14:00
車で行く予定です。近くに駐車場はありますか? 子供2名も連れていきます。

物件: 中古マンション
物件コード: 70002644
物件名: スーモハウス
価格: 6000万円
所在地: 東京都住まい区スモモ村4-2
掲載企画: レポート
貴社物件コード: 123455
取引態様: 仲介(一般媒介)
元付会社: スーモハウジング
貴社ご担当: 山本

お客様情報

案内日時・集合場所・物件を確認 過去の反響を確認

氏名: 住まい花子(スマイハナコ) 様
お客様担当: スモ太郎 設定
住所: 180-0002 東京都住まい区スモモ村1-1-1
メールアドレス: aaabbccc@example.com
電話: 08012345678

お客様の連絡先等を確認

× 予約キャンセル

反響確認 - 反響詳細

即時/仮予約以外に、資料請求・見学予約・購入問い合わせの反響内容とお客様情報が確認できます。

資料請求

反響一覧に戻る

反響詳細

反響ID S123H456 反響経路 SUUMO 受付日時 2024/8/1(土) 15:23

反響種別	資料請求
連絡事項	物件を実際に見てみたい 物件探しや資金計画などアドバイスがほしい [お持ちの物件の売却意向]物件保有あり・売却意向あり（居住中物件）/[希望連絡時間帯]13時～15時/希望エリアは中央区で探しています。
物件	中古マンション 物件コード：70002644 プロジェクトコード：12345678 物件名：スームハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーム村4-2 掲載企画：レポート 貴社物件コード：123455 駅徒歩3分 バス15分 間取り：3LDK 専有面積：70m ²

お客様情報

過去の反響を確認

氏名	住まい花子（スマイハナコ）様	
お客様担当	-	設定
住所	180-0002 東京都住まい区スーム村1-1-1	
メールアドレス	hanako_sumai@example.com	
電話	08012345678	

反響詳細から接客予定を追加できます。（詳細はP.6-15）

予定を追加

見学予約

反響ID S123H456 反響経路 SUUMO 受付日時 2024/8/1(土) 15:23

反響詳細

反響種別：見学予約

連絡事項：【見学希望日】04月14日 午前 【希望連絡時間帯】13時～15時 【その他要望】他の物件も紹介して欲しいです。

物件：中古マンション
物件コード：70002644
プロジェクトコード：12345678
物件名：スームハウス
価格：6000万円
所在地：東京都住まい区スーム村4-2
掲載企画：レポート
貴社物件コード：123455
駅徒歩3分
バス15分

連絡事項・物件を確認

購入問い合わせ

反響ID S123H456 反響経路 SUUMO 受付日時 2024/8/1(土) 15:23

反響詳細

反響種別：購入問い合わせ

連絡事項：物件購入の相談・問い合わせをしたい（アドバイスが欲しい）
特定（エリア）の物件の資料が欲しい
特定（エリア）の物件を見学したい
来店の予約をしたい
物件購入のための資金計画のアドバイスが欲しい
その他の問い合わせ：予算3,000万円程度、3LDK、渋谷区で探しています。
連絡希望時間帯：12時～14時
対面希望
希望入居時期：できるだけ早く
希望物件種別：新築マンション・中古マンション・新築戸建て・中古戸建て・土地
第1希望エリア（マンション）：東京都港区
第2希望エリア（マンション）：東京都目黒区
第3希望エリア（マンション）：東京都渋谷区

連絡事項を確認

反響確認 - 担当未設定・未確定 / 調整中の予約確認

優先的に対応が必要な反響を確認します。

反響ごとに接客担当を設定することが可能です。



反響管理

検索

反響種別: 資料請求ほか 予約

予約状況: 確定 未確定 調整中

担当設定: 設定済み 設定なし

物件種別: 新築一戸建て 新築マンション 土地

物件名: 例) スーモハウス
お客様名: 例) 田中
お客様担当: 指定なし
予約ID: 例) S123H456
受付日: ~
案内日: ~

検索

未確定 1件 調整中 1件 担当設定なし 2件 1~20 / 220件中

物件情報 お客様名 / 案内日時 お客様担当

仮予約 中古マンション
スーモマンション
受付日時: 2023/12/10 21:00
東京都住まい区スモ村1-1-1 住まい太郎 様
7000万円 12/28(土)11:00 担当を設定 未確定

担当設定なし 2件 担当設定が必要な反響があります。

担当設定なし 0件 担当未設定の反響はありません。

予約状況が **未確定** **調整中** の予約は確定作業が必要です。

未確定 / 調整中の予約があると件数が表示されます。確定または予約内容の変更等の対応を行ってください。 (P.6-9参照)



未確定の予約がある場合
バッジが表示される

反響管理

検索

反響種別: 資料請求ほか 予約

予約状況: 確定 未確定 調整中

担当設定: 設定済み 設定なし

物件種別: 新築マンション 中古マンション 土地

物件名: 例) スーモハウス
お客様名: 例) 田中
お客様担当: 指定なし
予約ID: 例) S123H456
受付日: ~
案内日: ~

検索

未確定 1件 調整中 1件 担当設定なし 2件 1~20 / 220件中

物件情報 お客様名 / 案内日時 お客様担当

仮予約 中古マンション
スーモマンション
受付日時: 2023/12/10 21:00
東京都住まい区スモ村1-1-1 住まい太郎 様
7000万円 12/28(土)11:00 担当を設定 未確定

クリック

未確定 1件 **調整中 1件** 確定作業が必要な予約があります。

未確定 0件 **調整中 0件** 未確定の予約はありません。

反響確認 - 反響ダウンロード

反響一覧をcsvファイルでダウンロードできます。

① 「検索結果をダウンロード」をクリック。

物件 反響² お客様

一覧 実績

反響管理

クリック

検索結果をダウンロード

Q 検索

反響種別 資料請求ほか 予約

予約状況 確定 未確定

担当設定 設定済み 設定なし

物件種別 新築一戸建て 中古一戸建て

物件名 例) スーモハウス

お客様名 例) 田中

お客様担当 指定なし

予約ID 例) S123H456

受付日

案内日

検索

未確定 1件 調整中 1件 担当設定なし 2件

1~20 / 220件中 < >

物件情報 お客様名 / 案内日時 お客様担当

仮予約 中古マンション
スーモマンション
東京都住まい区スモ村1-1-1
7000万円 住まい太郎 様
12/28(土)11:00 担当を設定 未確定

仮予約 中古マンション
スモガーデン
東京都住まい市スモ村2-2-2 住まい花子 様

② 「ダウンロード」をクリック。

反響一覧画面の検索結果がそのままダウンロードできます。

仮予約 中古マンション
スーモマンション
東京都住まい区スモ村1-1-1
7000万円

即時予約
スモハウ
東京都住まい区スモ村1-1-1
7000万円

データをダウンロードしますか？

現在の検索結果 850件 をダウンロードします。
ダウンロードには時間がかかる場合があります。

キャンセル ダウンロード

受付日時 : 2023/12/10 21:00

即時予約 中古一戸建て
スモ邸
受付日時 : 2023/12/10 21:00

Tips 一度にダウンロードできるのは最大2000件

受付日時が新しい順に2000件までが一度にダウンロードできる最大件数です。2001件以上のダウンロードが必要な場合は、検索で反響を絞り込み対象件数を分けてください。

データをダウンロードしますか？

現在の検索結果を
受付日が新しい順に 2000件 をダウンロードします。
※2000件を超えたものはダウンロードできません。

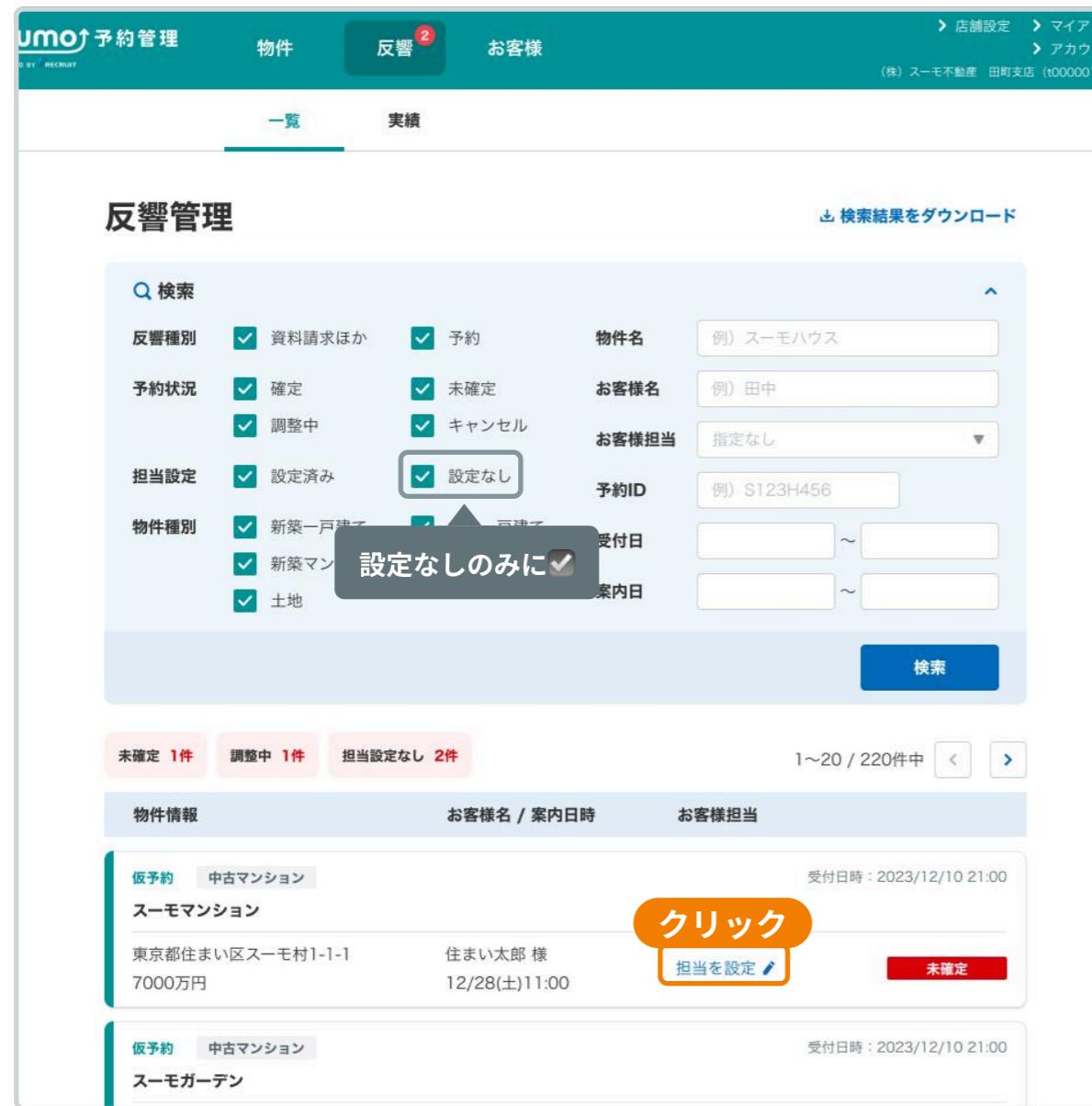
ダウンロードには時間がかかる場合があります。

キャンセル ダウンロード

担当設定 - お客様担当の設定

お客様に対して接客担当を設定することができます。

①設定したい反響の「担当を設定 」をクリック。



反響管理

検索

反響種別: 資料請求ほか, 予約
予約状況: 確定, 未確定, 調整中
担当設定: 設定済み, 設定なし
物件種別: 新築一戸建て, 新築マンション, 土地

物件名: 例) スーモハウス
お客様名: 例) 田中
お客様担当: 指定なし
予約ID: 例) S123H456
受付日: ~
案内日: ~

検索

未確定 1件 調整中 1件 担当設定なし 2件

1~20 / 220件中

物件情報 お客様名 / 案内日時 お客様担当

仮予約 中古マンション
スーモマンション
東京都住まい区スモ村1-1-1
7000万円
受付日時: 2023/12/10 21:00

担当を設定  未確定

仮予約 中古マンション
スモガーデン
受付日時: 2023/12/10 21:00

②お客様担当を選択する。



仮予約 中古マンション
スーモマンション
東京都住まい区スモ村1-1-1
7000万円
受付日時: 2023/12/10 21:00

担当を設定

お客様担当: 指定なし
アカウントを追加 

※同じお客様の反響すべてに設定されます。

キャンセル 保存 クリック

即時予約 新築一戸建て
スモハウス
東京都住まい市
7000万円
受付日時: 2023/12/10 21:00

即時予約 中古マンション
スモ邸
東京都住まい郡
9980万円
受付日時: 2023/12/10 21:00

即時予約 土地
スモ区土地
受付日時: 2023/12/10 21:00

お客様担当に割り振るには、SUUMO予約管理のアカウントを
持っている必要があります。選択肢に登録したい営業担当者
がない場合、「アカウントを追加 」から先に担当者のアカ
ウントを作成してください。（手順は8.設定変更を参照）

 **Tips** すでに担当が割り当てられているお客様の反響

同一メールアドレスのお客様から新たに反響があった場合に
は、自動的に同じお客様担当が割り当てられます。

予約 - そのまま確定 仮予約

未確定 / 調整中の予約は確定作業が必要です。

反響詳細

未確定 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 予約設定を確認

予約状況が未確定 / 調整中 安所要時間：90分 変更

その他のご希望日時 候補1：8/20(金) 午前／12時～16時
候補2：8/21(土) 12時～16時／16時以降
その他ご要望：土日の場合は午後、平日は16時までに終了していただきたいです。改行もあります。よろしくお願いします。

集合場所 現地（物件）（東京都住まい区スーム村1-1-1） 変更

連絡事項 連絡希望の時間帯：12:00-14:00
車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供2名も連れていきます。

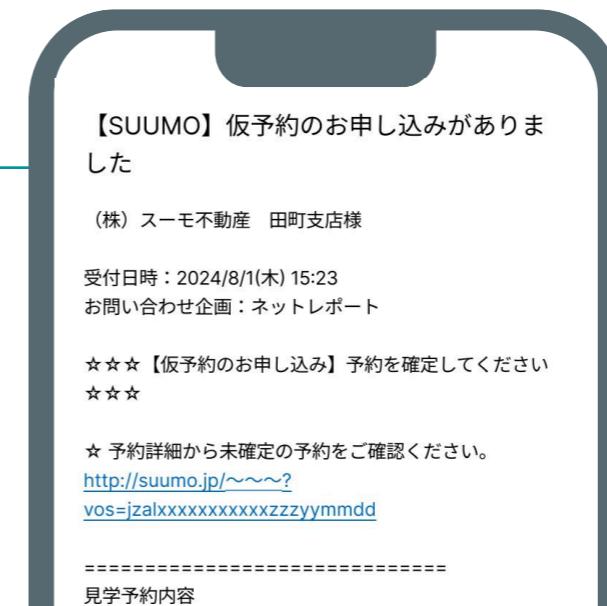
物件 中古マンション
物件コード：70002644
物件名：スームハウス
価格：6000万円
所在地：東京都住まい区スーム村4-2
掲載企画：レポート
貴社物件コード：123455
取引態様：仲介（一般媒介）
元付会社：スームハウジング
貴社ご担当：山本

お客様情報 過去の反響を確認

氏名	住まい太郎 様
お客様担当	かもめ太郎 設定
住所	180-0002 東京都住まい区スーム村1-1-1
メールアドレス	aaabbbccc@example.com
電話	08012345678

案内日前のため、確定するとお客様にメールが送信されます。
調整中に変更するとリマインドメールを停止できます。
予約関連のメール

クリック この内容で確定 × 予約キャンセル 調整中に変更



このメールが届いたら
予約確定作業が必要

仮予約通知メール

- ① 予約内容に変更がなければ「この内容で確定」をクリックします。
予約内容を変更したい場合は、次のページをご確認ください。

反響詳細

未確定 予約を確定しますか？ 予約設定を確認

案内日時 2024/8/11(月) 15:00 (目安所要時間：90分) 変更

集合場所 現地（物件）（東京都住まい区スーム村1-1-1） 変更

この操作は取り消しできません。

キャンセル 確定 クリック

物件名：スームハウス
価格：6000万円
所在地：東京都住まい区スーム村4-2

- ② 「確定」をクリックして、予約確定作業は完了です。

お客様に予約確定メールが送信されます。

※案内日が過去の日付の場合、メールは送信されません。

予約 - 予約内容を変更して確定 仮予約

- ①予約内容に変更がある場合、予約詳細から「変更」をクリックします。 ②内容を修正したら「この内容で確定」をクリックします。

反響詳細

未確定 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 予約設定を確認

反響種別	仮予約	クリック
案内日時	2024/8/11(月) 15:00	変更
その他のご希望日時	-	クリック
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーム村 4）	変更
連絡事項	連絡希望の時間帯：12:00-14:00 車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供 2 名も連れていきます。	
物件	中古マンション 物件コード：70002644 物件名：スームハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーム村 4-2	

未確定 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 予約設定を確認

予約種別	仮予約	変更をやめる
案内日時	変更前 2024/8/11(月) 15:00 2024/8/12 15 時 00 分	変更をやめる
その他のご希望日時	-	
集合場所	変更前 現地（物件）（東京都世田谷区若林1） ● 現地（物件） 東京都住まい区スーム村 4-2 ○ 店舗 東京都港区芝浦3-12-7 住友不動産田町ビル ○ 例）モデルハウス 例）東京都港区芝浦3-12-7 未完成のためモデルハウスで設備等をご説明後、現地へご案内します。 0/50	変更をやめる
連絡事項	連絡希望の時間帯：12:00-14:00 車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供 2 名も連れていきます。	
物件	物件コード：70002644 調整中に変更するとマイントメールを停止できます。 予約関連のメール	クリック

× 予約キャンセル 調整中に変更 この内容で確定

- ③予約内容を確認して「確定」をクリックします。

反響一覧に戻る

反響詳細

未確定 予約を確定しますか？

案内日前のため、お客様にメールが送信されます。
変更の場合は必ず事前にお客様と同意してから確定してください。

案内日時	2024/8/12(火) 15:00 (目安所要時間：90 分)	変更
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーム村 1-1-1）	変更

この操作は取り消しできません。

キャンセル 確定 クリック

物件コード：70002644
物件名：スームハウス
価格：6000万円
所在地：東京都住まい区スーム村 4-2

▲ 注意 必ずお客様と同意してから変更してください

お客様のご希望日時に添えない場合や、集合場所の変更が必要な場合は、あらかじめお客様へご連絡の上、変更確定を行ってください。

予約 - 未確定を調整中に変更 仮予約

①日程調整中の場合、「調整中に変更」をクリックします。



物件名: スーモハウス
価格: 6000万円
所在地: 東京都住まい区スーム村4-2
掲載企画: レポート
貴社物件コード: 123455
取引態様: 仲介(一般媒介)
元付会社: スームハウジング
貴社ご担当: 山本

お客様情報		過去の反響を確認
氏名	住まい太郎 様	
お客様担当	かもめ太郎	設定
住所	180-0002 東京都住まい区スーム村1-1-1	
メールアドレス	aaabbbccc@example.com	
電話	08012345678	

案内日前のため、確定するとお客様にメールが送信されます。
調整中に変更するとリマインドメールを停止できます。

クリック

× 予約キャンセル **調整中に変更** **この内容で確定**

②変更した場合の影響を確認して「変更」をクリックします



反響詳細
未確定

調整中に変更しますか？

変更した場合の影響をご確認ください。

お客様への影響

- 前日リマインドメールが停止されます。
- この操作でのメール送信はありません。

※必要な連絡は必ず貴社から直接お客様に行ってください。

貴社への影響

- 前日リマインドメールが停止されます。
- 未確定メールが停止されます。

変更

クリック

物件名: スームハウス
価格: 6000万円
所在地: 東京都住まい区スーム村4-2

⚠ 注意 必要に応じてお客様へ連絡を行ってください

- 調整中のステータスに設定した場合、確定を行わない限り、お客様への前日リマインドメールが停止されます。
- この操作によるメール送信は行われないため、調整中であることをお客様に通知する必要がある場合には直接のご連絡をお願い致します。

💡 Tips 未確定の予定と区別して管理が可能です

- 調整中に変更することで、貴社向けの未確定メール、前日リマインドメールを停止することができます。
- 予約一覧でも未確定と区別して調整中の予定が管理可能となります。

※調整中で停止されるメールは**5.通知メール**を確認

予約 - 確定後の変更 即時予約 仮予約

①確定済みの予約で変更したい項目の「変更」をクリックします。

反響詳細

確定	予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23	予約設定を確認
確定済みの予約		
予約種別	仮予約 (2024/8/1(土) 18:51確定)	
案内日時	2024/8/11(月) 15:00	
その他のご希望日時	-	
連絡事項	連絡希望の時間帯：12:00-14:00 車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供2名も連れていきます。	
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーム村4）	
物件	物件コード：70002644 物件名：スームハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーム村4-2 掲載企画：レポート	

クリック

変更

③予約内容を確認して「確定」をクリックします。

反響詳細

未確定

予約を確定しますか？

案内日前のため、お客様にメールが送信されます。
変更の場合は必ず事前にお客様と同意してから確定してください。

案内日時	2024/8/12(火) 15:00 (目安所要時間：90分)	変更
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーム村1-1-1）	変更
この操作は取り消しできません。		
キャンセル		確定

クリック

物件コード：70002644
物件名：スームハウス
価格：6000万円
所在地：東京都住まい区スーム村4-2

②変更を行い、「この内容で確定」をクリックします。

反響詳細

確定 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 予約設定を確認

予約種別	仮予約 (2024/8/1(土) 15:23確定)	
案内日時	変更前 2024/8/11(月) 15:00	変更をやめる
	2024/8/4 15 ▾ 時 00 ▾ 分	
その他のご希望日時	-	
連絡事項	連絡希望の時間帯：12:00-14:00 車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供2名も連れていきます。	
集合場所	変更前 モデルハウス（東京都港区3-12-7 未完成のためモデルハウスで設備等をご説明 変更をやめる 後、現地へご案内します。） <input type="radio"/> 現地（物件） 東京都住まい区スーム村4-2 <input type="radio"/> 店舗 東京都港区芝浦3-12-7 住友不動産田町ビル <input checked="" type="radio"/> モデルハウス 東京都港区3-12-7 未完成のためモデルハウスで設備等をご説明 後、現地へご案内します。	

クリック

この内容で確定

案内日前の場合お客様にメールが送信されます。

⚠ 注意 お客様から案内日時の変更が入ることがあります

即時予約のみ、**予約前日17:00まで**案内日時の変更が入る場合があります。変更があった場合は予約詳細に変更日時が表示されます。

反響詳細

確定 8/2(水) 23:55変更（お客様） 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 予約設定を確認

予約種別	仮予約 (2024/8/1(土) 18:51確定)	
------	---------------------------	--

予約・キャンセル 即時予約 仮予約

貴社から予約をキャンセルする場合

①予約詳細から「予約キャンセル」をクリックします。

お客様情報

氏名	住まい花子（スマイハナコ）様	過去の反響を確認
お客様担当	スモ太郎	設定
住所	180-0002 東京都住まい区スモ村1-1-1	
メールアドレス	aaabbbccc@example.com	
電話	08012345678	

クリック × 予約キャンセル

案内日前に予約を確定するとお客様にメールが送信されます。

この内容で確定

②内容を入力し「予約キャンセル」をクリックします。

予約キャンセル

新築一戸建て スモハイム（分譲住宅）
確定 8/11(土) 11:00 住まい花子

キャンセル理由 必須

回答内容はお客様には送信されません。

事前連絡なく、案内当日にお客様が来なかった
 案内日前に連絡をしたがお客様から返信がない、電話が繋がらない
 お客様のご都合（予定変更・他決・体調不良等）
 お客様以外のご都合（貴社・売主・物件等）
 その他

お客様へのご連絡 必須

メールを送信する
 メールを送信しない

お客様へのご連絡の有無を選択

メール文面 任意

メッセージを追加して再予約を

メール本文に下記定型文が入ります。

この度はSUUMOをご利用いただきありがとうございます。
店舗にてご予約をキャンセルさせていただきました。
ご不明点がある場合は直接店舗にお問い合わせください。

■店舗からのメッセージ

無断キャンセル

ご来場が確認できなかったためキャンセルさせていただきました。
お日にち、お時間など、お間違いでしょうか？
再度のご予約や、ご希望に近い他物件のご紹介もできますので、いつでもご連絡くださいませ。

0/400

クリック 予約キャンセル

Tips キャンセルメールにメッセージを追加

お客様に送る予約キャンセルメール内に店舗からのメッセージを追加できます。
また、下記パターンのテンプレート文章を用意しています。記入例を選択して挿入・編集できます。

- 無断キャンセル
- 連絡が取れない（案内日前）
- お客様からご連絡があった
- お客様以外のご都合

6. 反響管理・仮予約の対応

6-13

予約 - キャンセル 即時予約 仮予約

貴社から予約をキャンセルする場合

③ 「キャンセルを確定」をクリックし、キャンセル完了です。

お客様へのご連絡 **必須**

メールを送信する
 メールを送信しない

メール文面 **任意**

メール本文に下記定型文が入ります。
メッセージを追加して再予約を
ご案内することができま

この度はSUUMOをご利用いただきありがとうございます。

予約をキャンセルしますか？

この動作は取り消しできません。

キャンセルを確定 **入力戻る**

クリック

ご連絡の際に近い他物件のご紹介もできますので、いつでもご連絡
くださいませ。

0/400

予約詳細に戻る **予約キャンセル**

⚠ 注意 キャンセル処理は必ず行ってください

上記のキャンセル作業を行わないと、お客様と貴社に前日リマイン
ドメールが送信されてしましますので、必ずご対応をお願いいたし
ます。

キャンセル日時が表示され、グレーになります。

反響詳細

キャンセル 8/9(水) 23:55 (店舗) 予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23 **予約設定を確認**

予約種別 仮予約

案内日時 2024/8/11(月) 15:00

その他のご希望日時 -

連絡事項 連絡希望の時間帯：12:00-14:00
車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供2名も連れていきます。

集合場所 現地（物件）（東京都住まい区スモ村1）

物件 物件コード：70002644
物件名：かもめハウス
価格：6000万円
所在地：東京都住まい区スモ村1
掲載企画：レポート
貴社物件コード：123455
取引態様：仲介(一般媒介)
元付会社：スモハウジング
貴社ご担当：山本

お客様担当 スモ太郎 **設定**

住所 180-0002 東京都住まい区スモ村1-1-1

メールアドレス aaabbcc@example.com

電話 08012345678

キャンセル詳細

キャンセル理由	事前連絡なく、案内当日にお客様が来なかった
お客様へのご連絡	メールを送信する
メール文面	-

キャンセル後の詳細画面

予約 - 予約設定の確認・変更 即時予約 仮予約

① 「予約設定を確認」をクリックします。



予約ID S123H456 受付日時 2024/8/1(土) 15:23

予約種別	仮予約 (2024/8/1(土) 18:51確定)
案内日時	2024/8/11(月) 15:00
その他のご希望日時	-
連絡事項	連絡希望の時間帯：12:00-14:00 車で行く予定です。近くに駐車場はありますか？子供2名も連れていきます。
集合場所	現地（物件）（東京都世田谷区若林1）
物件	物件コード：70002644 物件名：スモーハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スモーヴ4-2 掲載企画：レポート 貴社物件コード：123455 取引態様：仲介(一般媒介) 元付会社：スモーハウジング 貴社ご担当：山本

Tips 予約の受付停止設定が可能です

予約の受付を停止したい場合も「予約設定を確認」をクリックし、次のページで設定変更を行なってください。

※SUUMO物件ページに掲載されていない場合は表示されません。

② 該当物件の予約設定の内容を確認します。



スモーマンション
東京都住まい区スモーヴ3-3-10 / 7850万円

予約種別	即時予約
案内開始時間	10:00 (前日 17:00 締め切り) 11:00 (前日 17:00 締め切り) 12:00 (前日 17:00 締め切り) 13:00 (前日 17:00 締め切り) 14:00 (前日 17:00 締め切り) 15:00 (前日 17:00 締め切り)
案内所要時間	60分
同時案内可能なお客様組数	3組
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スモーヴ3-3-10）

予約設定を変更する場合はこちら

設定変更の詳細は[8.設定変更](#)をご確認ください。

予約 - 予約実績の確認

予約が入った件数を、月毎に確認できます。



SUUMO 予約管理
PRODUCED BY RECRUIT

物件 反響³ お客様

店舗設定 マイアカウント
アカウント一覧
(株)スーム不動産 田町支店 (t00000100101)

一覧 実績 クリック

予約実績

2024年

	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
予約件数	-	-	-	-	-	-	2	4	10	9	9	5
キャンセル お客様/店舗	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	-/-	0	2	1	2	3	999
	0/0	2/0	1/0	1/1	2/1	99/99						

< 2022年 2024年 >

各年度の実績を確認

⚠ 注意 予約・キャンセル数のカウントの仕方

予約日の時点でカウントされます。

例) 7月30日にされた8月の予約を
8月1日にキャンセルした場合

7月の予約**1件**、7月のキャンセル**1件**とカウン
トされます。 (8月にはカウントしません)

接客予定 - 反響物件の予定を追加 資料請求ほか

資料請求・見学予約・購入問い合わせは、お客様への連絡後のアポ等のスケジュールを「予定」として追加できます。

①設定したい反響の「予定を追加」をクリック。

Tips 接客予定の種類

物件見学	物件を見学する接客予定です。
	SUUMO 入稿物件
SUUMO 入稿なし物件	SUUMO入稿・分析システムに入稿された物件の中、「反響から選ぶ」と、「全てから選ぶ」ことができます。
	SUUMO入稿・分析システムに入稿されていない物件は手動で情報入力できます。
店舗接客	物件を見学しない店舗などの接客予定です。

詳細は[7.お客様管理](#)を参照

⚠ 注意 予定関連のご連絡は必ず貴社自身で行なってください

前日リマインドや変更・キャンセルなど、予定関連でお客様にメールは送られません。

接客予定 - 反響物件の予定を追加 資料請求ほか

反響の物件見学の予定を追加してください。

②自動的に該当の反響の物件が入力されているので、問題なければ保存してください。

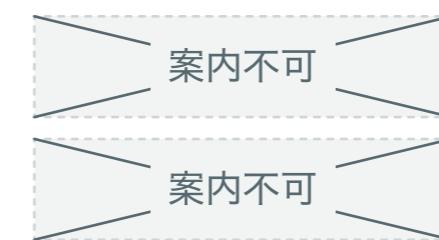
③物件を変更したい場合は7.お客様管理を参照



⚠ 注意 「物件見学」を追加すると案内組数が自動で減少

例

物件見学の予定を追加すると、設定済み物件であれば該当する時間帯の案内組数が減少します。



予定追加で案内組数が0になると...



追加した時間帯が選択不可に

6. 反響管理・仮予約の対応

接客予定 - 予定の確認 資料請求ほか

登録した接客予定は「お客様詳細」の「接客履歴」から見ることができます。

また、予定の変更・キャンセルも可能です。 (詳細は7.お客様管理を参照)

※不要な予定が残っていると予約枠が埋まつたままになってしまうため、**確実にキャンセル**をお願いします。

※貴社内での振り返りを精緻化する上でも、予定を正確に反映することをおすすめします。

The image shows a flow of three screenshots illustrating the management of customer responses and appointments in the SUUMO Reservation Management system.

Left Screenshot: 反響詳細 (Customer Response Details)

- Header: 反響ID S123H456 反響経路 SUUMO 受付日時 2024/8/1(土) 15:23
- Section: 反響種別 (Response Type) - 資料請求
- Section: 連絡事項 (Contact Item) - 物件を実際に見てみたい
物件探しや資金計画などアドバイスがほしい
[お持ちの物件の売却意向]物件保有あり・売却意向あり (居住中物件) / [希望連絡時間帯]13時~15時/希望エリアは中央区で探しています。
- Section: 物件 (Property) - 中古マンション
物件コード: 70002644
プロジェクトコード: 12345678
物件名: スーモハウス
価格: 6000万円
所在地: 東京都住まい区スモ村4-2
掲載企画: レポート
貴社物件コード: 123455
駅徒歩3分
バス15分
間取り: 3LDK
専有面積: 70m²
- Section: お客様情報 (Customer Information) - 氏名: 住まい花子 (スマイハナコ) 様
お客様担当: -
住所: 180-0002 東京都住まい区スモ村1-1-1
メールアドレス: hanako_sumai@example.com
電話: 08012345678
- Buttons: 予定を追加 (Add Appointment), 過去の反響を確認 (Check Previous Responses)
- Text: 反響詳細からもお客様詳細に遷移できます (You can also switch to the Customer Profile from the Response Details).

Right Screenshot: お客様詳細 (Customer Profile)

- Header: SUUMO 予約管理 PRODUCED BY RECRUIT
- Header: 物件 (Properties), 反響 (Responses), お客様 (Customer)
- Text: お客様一覧に戻る (Return to Customer List), お客様情報を変更 (Change Customer Information)
- Section: お客様詳細 (Customer Profile) - 住まい花子 (スマイハナコ) 様
09012345678, test@example.com
住所: 180-0002 東京都住まい区スモ村1-1-1
初回反響: 2024/8/1 仮予約 SUUMO
- Section: お客様担当 (Customer Manager) - 山田太郎, 設定 (Edit)
- Section: 反響履歴 (Response History) - SUUMO: 2024/8/8 11:43 仮予約, スモマンション / 東京都住まい区スモ村1-1-1 / 7000万円 (詳細)
2024/12/10 21:00 即時予約, スモマンション / 東京都住まい区スモ村1-1-1 / 7000万円 (詳細)
2024/12/10 21:00 資料請求, スモマンション / 東京都住まい区スモ村1-1-1 / 7000万円 (詳細)
2024/12/10 21:00 購入問い合わせ (詳細)
- Text: お客様詳細からも接客予定を追加できます(詳細はこちら) (You can also add appointments from the Customer Profile (Details are here)).
- Section: 接客履歴 (Appointment History)
- Section: 案内日時 (Appointment Date and Time) - 8/10(日) 10:00 (中古マンション, スモレジデンス, 東京都住まい区スモ村4-3-2 / 7000万円, 変更)
- Section: 物件 (Properties) - 8/10(日) 15:00 (新築マンション, スモレジデンス, 東京都住まい区スモ村4-3-2 / 7800万円, 詳細)
- Section: 案内日時 (Appointment Date and Time) - 8/16(土) 15:00 (中古マンション, スモマンション, 東京都住まい区スモ村1-1-1 / 7000万円, 詳細)
- Buttons: 予定を追加 (Add Appointment)
- Text: 追加した接客予定が登録されていることを確認 (Check that the added appointment is registered).