

## 7. お客様管理

### お客様の確認

---

絞り込み (P.7-2)

お客様詳細 (P.7-3)

お客様の登録・変更 (P.7-4)

お客様メモ (P.7-5)

お客様ダウンロード (P.7-6)

### 追客状況の変更・成約入力

---

追客停止 (P.7-7)

成約 (P.7-8)

### 接客予定

---

物件見学を追加 (P.7-11)

店舗接客を追加 (P.7-13)

変更・キャンセル (P.7-14)

## 7. お客様管理

### お客様の確認 - 絞り込み

The screenshot shows the 'お客様管理' (Customer Management) page. At the top, there's a navigation bar with '物件', '反響', and 'お客様' (highlighted with an orange box and 'クリック' label). Below the navigation bar, there's a search section with filters for '追客状況' (Follow-up status) and '担当設定' (Assignment setting). The '追客状況' section has checkboxes for '追客中' (checked), '追客停止' (unchecked), and '成約' (checked). The '担当設定' section has checkboxes for '設定済み' (checked) and '設定なし' (checked). There are input fields for 'お客様名' (Customer name), 'メールアドレス' (Email address), 'お客様担当' (Customer assignment), and '初回反響日' (First response date). A '検索' (Search) button is at the bottom of the search section. Below the search section, there's a table of customers. The first customer is '住まい太郎 様' (Mr. Taro Imai), with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com'. His status is '追客中' (Follow-up in progress). Below his name, there's a list of appointments: '12/12(土) 11:00 接客3回目' (12/12(Sat) 11:00 3rd customer service), 'スーモマンション' (Suumo Mansion), and '東京都住まい区スーモ村1-1-1 7000万円' (7000万円). To the right of the appointment list, there's a button '山田 太郎' (Yamada Taro) and a button '予定を追加' (Add appointment). Below the appointment list, there's a button '担当を設定' (Set assignment) and a button '予定を追加' (Add appointment). The second customer is '住まい次郎 様' (Mr. Jiro Imai), with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com'. His status is '追客中' (Follow-up in progress). Below his name, there's a list of appointments: '12/10(土) 11:00 接客12回目' (12/10(Sat) 11:00 12th customer service), 'スーモハウス' (Suumo House), and '東京都住まい郡スーモ村3-3-3 7000万円' (7000万円). To the right of the appointment list, there's a button '山田 太郎' (Yamada Taro) and a button '予定を追加' (Add appointment). The third customer is 'スーモ太郎 様' (Mr. Suumo Taro), with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com'. His status is '追客中' (Follow-up in progress). Below his name, there's a list of appointments: '12/12(土) 11:00 接客1回目' (12/12(Sat) 11:00 1st customer service), 'スーモガーデン' (Suumo Garden), and '東京都住まい市スーモ村2-2-2 7000万円' (7000万円). To the right of the appointment list, there's a button '山田 太郎' (Yamada Taro) and a button '予定を追加' (Add appointment). Annotations include: '直近の案内予定が表示されます' (Recent appointment is displayed) pointing to the first appointment; 'お客様担当を設定できます' (You can set the customer assignment) pointing to the '担当を設定' button; and '接客予定を追加できます' (You can add the customer service appointment) pointing to the '予定を追加' button.

お客様管理画面では、お客様の接客状況や追客状況を確認できます。

🔍 検索でお客様を絞り込むことができます。

**追客状況** : 見込み顧客かどうかを確認できます

※「追客停止」はデフォルトでチェックが外れています

**担当設定** : お客様担当を設定できているか確認できます

**初回反響日** : お客様が最初に反響した日

一覧では接客回数や、直近の案内予定が確認できます。

- お客様の担当設定

詳しい手順は[6.反響管理・仮予約の対応](#)をご参照ください。

- 接客予定の追加

詳しい手順はP.7-11をご参照ください。

# お客様の確認 - お客様詳細

お客様詳細画面では、お客様の反響状況と接客予定を時系列で確認できます。

①確認したいお客様を選択。

mo 予約管理

物件

反響 3

お客様

店舗設定 > マイアカ > アカウ

(株) スーモ不動産 田町支店 (t0000010

クリック

お客様管理

検索結果をダウンロード

お客様登録

検索

追客状況 ☒ 追客中 ☐ 追客停止 ☒ 成約

担当設定 ☒ 設定済み ☒ 設定なし

お客様名 例) 田中

メールアドレス 例) xxxxxxx@suumo.jp

お客様担当 指定なし

初回反響日 ~

検索

担当設定なし 2件 1~20 / 220件中

最新の接客

お客様担当

追客中 住まい太郎 様

初回反響: 2023/12/10

追客状況を変更

09012345678 testtest@gmail.com

12/12(土) 11:00 接客3回目

スーモマンション

東京都住まい区スーモ村1-1-1 7000万円

山田 太郎

予定を追加

確認したいお客様を選ぶ

追客中 住まい花子 様

初回反響: 2023/12/10

追客状況を変更

09012345678 testtest@gmail.com

12/12(土) 11:00 接客1回目

スーモガーデン

東京都住まい市スーモ村2-2-2 7000万円

担当を設定

予定を追加

②お客様の反響状況と接客予定が確認できます。

お客様一覧に戻る

お客様詳細

お客様情報を変更

追客中 住まい花子 様

09012345678 test@example.com

住所 180-0002 東京都住まい区スーモ村1-1-1

FAX 0312345678

初回反響 2024/8/8 資料請求 SUUMO

お客様担当 山田太郎 設定

SUUMO 反響履歴

2024/12/10 21:00 資料請求 スーモガーデン / 東京都住まい区スーモ村2-2-2 / 7000万円 詳細

2024/8/8 11:43 即時予約 スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村3-3-3 / 7000万円 詳細

2024/4/4 11:43 仮予約 スーモハウス / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 詳細

メモ 住まい区で探してる  
~8000万円ぐらいの予算  
4人家族でお子さんはどちらも中学生 | 保存

接客予定を追加できます

追客状況を変更

接客履歴

作成した接客予定が見れます

予定を追加

案内日時

物件

12/26(月) 15:00

中古マンション スーモガーデン  
東京都住まい区スーモ村2-2-2 / 7000万円

変更

8/10(水) 15:00

中古マンション スーモマンション  
東京都住まい区スーモ村3-3-3 / 7000万円

詳細 >

4/8(月) 15:00

中古マンション スーモハウス  
東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円

詳細 >

予約は自動的に追加されます

## お客様の確認 - お客様の登録・変更

他媒体やオフラインで反響したお客様を手動登録できます。（※SUUMO経由のお客様情報は自動作成されます。）  
また、お客様詳細画面から登録内容を変更することも可能です。

【登録】一覧の「お客様登録」から登録してください。

お客様管理

検索

追客状況 ☒ 追客中 ☐ 追客停止

成約 ☒ 成約

担当設定 ☒ 設定済み ☒ 設定なし

お客様名 例) 田中

メールアドレス 例) xxxxxx@suumo.jp

お客様登録

クリック

お客様登録

他媒体やオフラインの接点から反響を受けたお客様を登録します。  
なお、SUUMO経由の資料請求や予約は自動で登録されます。

お客様情報を入力

氏名  様

フリガナ  様

メールアドレス  ※入力推奨 ※メールアドレスの入力で、お客様の重複登録を防ぐことができます。

電話番号

住所

都道府県・市区町村

以降の住所

初回反響  ※不明な場合、おおよその日付を入力してください。

方法

媒体

キャンセル

登録

クリック

【変更】お客様詳細の「お客様情報を変更」から情報を変更してください。

お客様詳細

お客様情報を変更

クリック

追客中 住まい花子 様

09012345678 test@example.com

住所 180-0002 東京都住まい区スーモ村1-1-1

FAX 0312345678

初回反響 2024/8/8 資料請求 SUUMO

お客様担当 山田太郎 設定

SUUMO 2024/12/10 21:00 資料請求 スーモガーデン / 東京都住まい区スーモ村2-2-2 / 7000万円 詳細

反響履歴 2024/8/8 11:43 即時予約 スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村3-3-3 / 7000万円 詳細

### Tips お客様情報を誤って作成してしまった場合

SUUMO反響履歴や接客履歴のないお客様に限り、お客様情報の削除が可能です。削除できない場合はお客様の追客状況を「追客停止」に変更し、管理してください。（p.7-7参照）

### ⚠ 注意 お客様情報の保持期限について

当社のセキュリティポリシーに従い、お客様情報は登録から5年経過すると自動で削除されます。



## お客様の確認 - お客様メモ

お客様ごとにメモの入力・編集ができます。

【入力】お客様詳細の「メモ」欄に情報を入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。

[お客様一覧に戻る](#)

### お客様詳細

お客様情報を変更

追客中

住まい花子 様

09012345678 test@example.com

住所 180-0002 東京都住まい区スーモ村1-1-1

FAX 0312345678

初回反響 2024/8/8 資料請求 SUUMO

お客様担当 山田太郎 設定

SUUMO 2024/12/10 21:00 資料請求 スーモガーデン / 東京都住まい区スーモ村2-2-2 / 7000万円 詳細

反響履歴 2024/8/8 11:43 即時予約 スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村3-3-3 / 7000万円 詳細

2024/4/4 11:43 仮予約 スーモハウス / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 詳細

メモ

住まい区で探してる  
～8000万円ぐらいの予算  
4人家族でお子さんはどちらも中学生

保存

クリック

100/2000

追客状況を変更

接客履歴

予定を追加

案内日時

物件

中マンション

スーモガーデン

【編集】お客様詳細の「メモ」欄右側にある「変更」ボタンをクリックし、内容を編集後「保存」ボタンをクリックしてください。

SUUMO 2024/12/10 21:00 資料請求 スーモガーデン / 東京都住まい区スーモ村2-2-2 / 7000万円 詳細

反響履歴 2024/8/8 11:43 即時予約 スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村3-3-3 / 7000万円 詳細

2024/4/4 11:43 仮予約 スーモハウス / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 詳細

メモ

住まい区で探してる  
～8000万円ぐらいの予算  
4人家族でお子さんはどちらも中学生

変更

クリック

100/2000

追客状況を変更

接客履歴

予定を追加

## お客様の確認 - お客様ダウンロード

お客様一覧を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。

②「ダウンロード」をクリック。

お客様一覧画面の検索結果がそのままダウンロードできます。

### Tips 一度にダウンロードできるのは最大2000件

登録日時が新しい順に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、検索でお客様を絞り込み対象件数を分けてください。

## 追客状況の変更・成約入力 - 追客停止

お客様管理画面では、お客様の追客状況を変更することができます。  
見込みがないお客様の追客を停止したい場合は「追客停止」にしてください。

① 「追客状況を変更」をクリック。

② 「追客停止」を選んで追客状況を変更する。

③ お客様の追客状況が変更されます。

## 追客状況の変更・成約入力 - 成約

成約したお客様は、追客状況の変更と成約情報を入力することができます。

①「追客状況を変更」をクリック。

おお客様管理

検索

追客状況 ☒ 追客中 ☐ 追客停止

成約 ☒

担当設定 ☒ 設定済み ☒ 設定なし

お客様名 例) 田中

メールアドレス 例) xxxxxxx@suumo.jp

お客様担当 指定なし

初回反響日 ~

検索

担当設定なし 2件 1~20 / 220件中

最新の接客 お客様担当

追客中 住まい太郎 様 初回反響: 2023/12/10

09012345678 testest@gmail.com

12/12(土) 11:00 接客3回目

スーモマンション 山田 太郎

東京都住まい区スーモ村1-1-1 7000万円

追客状況を変更

予定を追加

追客中 住まい花子 様 初回反響: 2023/12/10

09012345678 testest@gmail.com

12/12(土) 11:00 接客1回目

スーモガーデン 担当を設定

東京都住まい市スーモ村2-2-2 7000万円

予定を追加

②「成約」を選択すると、成約情報の入力フォームが表示されます。

追客状況を変更

かもめ一郎 様

追客状況 追客中 追客停止

成約

保存

クリック

成約日を選択

成約日 2025/6/10(火)

成約物件 ☒ SUUMO入稿物件 ☐ SUUMO入稿なし物件

全てから選ぶ 物件を検索

反響から選ぶ 指定なし

成約時の物件価格 例) 3500 万円

※成約情報はお客様ごとに1件のみ保存できます。

キャンセル 保存

## 追客状況の変更・成約入力 - 成約

### ③成約物件を入力してください。

SUUMO入稿物件を全物件から選ぶ場合

SUUMO入稿物件を反響から選ぶ場合

SUUMO入稿なし物件の場合



## 追客状況の変更・成約入力 - 成約

- ④成約時の物件価格を入力し、保存してください。  
※小数点で千円単位まで入力することができます。例：3500.5万円

物件

反響<sup>3</sup>

お客様

追客状況を変更

かもめ一郎 様

追客状況

成約

成約日

2025/6/10(火)

成約物件

☒ SUUMO入稿物件

☐ SUUMO入稿なし物件

全てから選ぶ

物件を検索

成約時の物件価格を入力

例) 3500 万円

※成約情報はお客様ごとに1件のみ保存できます。

キャンセル

保存

クリック

- ⑤お客様の追客状況が変更され、成約情報も登録されます。

初回接客なし

スーモ太郎

成約

かもめ一郎 様

初回反響:

09012345678

testtest@gmail.com

12/12(土)11:00

接客3回目

スーモ太郎

追客停止

住まい花子 様

初回反響:

09012345678

testtest@gmail.com

成約

かもめ一郎 (カモメイチロウ) 様

初回反響: 2024/8/8 11:43

09012345678

test@example.com

住所

123-4567 東京都住まい区スーモ村1-1-1

成約情報

2025/6/10(火)

中古マンション

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1

7000万円

お客様担当

スーモ太郎

設定

反響履歴

2024/8/8 11:43

仮予約

スーモレジデンス/ 東京都住まい区スーモ村4-3-2 / 7800万円

詳細

2024/12/10 21:00

即時予約

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円

詳細

**Tips** 成約情報はお客様ごとに1件のみ保存できます

例

すでに成約済みのお客様を成約から追客中／追客停止を選択した場合、入力済みの成約情報は削除されます。



## 接客予定 - 物件見学を追加

お客様へのアポ等のスケジュールを「予定」として追加できます。

①設定したいお客様の「予定を追加」をクリック。

mo 予約管理

物件反響3お客様

店舗設定マイアカ

アカウント

(株) スーモ不動産 田町支店 (10000010)

お客様管理

検索結果をダウンロード

お客様登録

検索

追客状況

☒ 追客中

☐ 追客停止

成約

☒ 成約

担当設定

☒ 設定済み

☒ 設定なし

お客様名

例) 田中

メールアドレス

例) xxxxxxx@suumo.jp

お客様担当

指定なし

初回反響日

検索

担当設定なし 2件

1~20 / 220件中

最新の接客

お客様担当

追客中

住まい太郎 様

初回反響 : 2023/12/10

追客状況を変更

09012345678

testest@gmail.com

12/12(土) 11:00

接客3回目

スーモマンション

東京都住まい区スーモ村1-1-1 7000万円

山田 太郎

予定を追加

追客中

住まい花子 様

初回反響 : 2023/12/10

追客状況を変更

09012345678

testest@gmail.com

12/12(土) 11:00

接客1回目

スーモガーデン

東京都住まい市スーモ村2-2-2 7000万円

担当を設定

予定を追加

追客中

住まい次郎 様

初回反響 : 2023/12/10

追客状況を変更

09012345678

testest@gmail.com

### 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・分析システムの入稿物件の中で、「 <u>反響から選ぶ</u> 」と、「 <u>全てから選ぶ</u> 」ことができます。
	SUUMO 入稿なし物件	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での接客予定です。	

**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 - 物件見学を追加

「物件見学」の予定を追加してください。

「SUUMO入稿物件」から選ぶ場合（全てから選ぶ）

接客予定の追加

かもめ一郎 様

予定種別 ☒ 物件見学 ☐ 店舗接客

日時 2024/8/10(日) 10:00 ~ 11:30

物件 ☒ SUUMO入稿物件 ☐ SUUMO入稿なし物件

全てから選ぶ **クリック** 物件を検索

反響から選ぶ 指定なし **過去の反響からも選べます**

※追加した日時の予約枠が減少します。

キャンセル 保存

「SUUMO入稿なし物件」から選ぶ場合

接客予定の追加

かもめ一郎 様

予定種別 ☒ 物件見学 ☐ 店舗接客

日時 2024/8/10(日) 10:00 ~ 11:30

物件 ☒ SUUMO入稿物件 ☐ **ここで切り替える** SUUMO入稿なし物件

全てから選ぶ

反響から選ぶ

※追加した日時の予約枠が減少します。

キャンセル 保存

物件検索

戻る

物件種別 中古マンション

物件名 スーモ

所在地 スーモ村

検索

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 (物件コード:12345678) **選択**

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 (物件コード:12345678) **「選択」クリックで元の画面に戻る（物件選択が完了）」**

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 (物件コード:12345678) **選択**

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 (物件コード:12345678) **選択**

スーモマンション / 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円 (物件コード:12345678) **選択**

接客予定の追加

かもめ一郎 様

予定種別 ☒ 物件見学 ☐ 店舗接客

日時 2024/8/10(日)

物件 ☐ SUUMO入稿物件 ☒ SUUMO入稿なし物件

物件種別 指定なし

物件所在地 都道府県 市区郡

例) 芝浦3-12-7

物件名 任意

例) スーモハウス

物件価格 例) 3500 万円

※追加した日時の店舗スタッフの枠が1人埋まります。

キャンセル **クリック** 保存

## 接客予定 - 店舗接客を追加

物件見学をしない「店舗接客」の予定も入力できます。

追加した予定はお客様詳細画面から確認できます。

### ⚠ 注意 店舗スタッフが自動で減少

例

- 「SUUMO掲載なし物件の物件見学」または「店舗接客」を追加すると、該当する時間帯の店舗スタッフ数が1人分減少します。
- 店舗スタッフ数と同数の予定が入ると、全ての物件で該当する時間帯の予約枠も閉じられます。



予定追加で店舗スタッフ数が0になると...

全ての物件でその時間帯が選択不可に

## 接客予定 - 変更・キャンセル

追加した予定は変更・キャンセルすることができます。

### 変更する場合

お客様詳細画面の該当の予定の「変更」をクリックして内容を変更。

案内日時	物件	操作
8/10(日) 10:00	中古マンション スーモレジデンス 東京都住まい区スーモ村4-3-2 / 7000万円	変更
8/10(日) 15:00	新築マンション スーモレジデンス 東京都住まい区スーモ村4-3-2 / 7800万円	詳細 >
8/16(土) 15:00	中古マンション スーモマンション 東京都住まい区スーモ村1-1-1 / 7000万円	詳細 >

入力内容を変更

キャンセル 保存

クリック

### キャンセルする場合

変更画面の「予定をキャンセル」をクリックして確定してください。

クリック

× 予定をキャンセル

キャンセル 保存

クリック

**⚠ 注意** 予定がなくなったらキャンセルしてください

- 不要な予定が残っていると同時案内組数／店舗スタッフ数が埋まっ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。