

## 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

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。

Q 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。

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, 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

お客様担当: 指定なし

初回反響日: ~

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

スームマンション

東京都住まい区スーム村1-1-1 7000万円

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

09012345678 testest@gmail.com

12/12(土) 11:00 接客1回目

スームガーデン

東京都住まい市スーム村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ム村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 スームガーデン / 東京都住まい区スーム村2-2-2 / 7000万円

**反響履歴** 2024/8/8 11:43 即時予約 スームマンション / 東京都住まい区スーム村3-3-3 / 7000万円

2024/4/4 11:43 仮予約 スームハウス / 東京都住まい区スーム村1-1-1 / 7000万円

メモ: 住まい区で探している  
~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

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 スームガーデン 東京都住まい区スーム村2-2-2 / 7000万円

8/10(水) 15:00 中古マンション スームマンション 東京都住まい区スーム村3-3-3 / 7000万円

4/8(月) 15:00 中古マンション 東京都住まい区スーム村1-1-1 / 7000万円

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**

検索結果をダウンロード

お客様登録

クリック

追客状況: 追客中 (checked), 成約 (checked)

担当設定: 設定済み (checked), 設定なし (checked)

お客様名: 例) 田中

メールアドレス: 例) xxxxxxxx@suumo.jp

**お客様登録**

お客様情報を入力

氏名 必須 例) 住まい太郎 様

フリガナ 任意 例) スマイタロウ 様

メールアドレス 任意 例) xxxxxxxx@suumo.jp

※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 任意 例) 08000000000 (ハイフンなし)

住所 任意 郵便番号 例) 1080023 (ハイフンなし)

都道府県・市区町村 例) 芝浦3-12-7

初回反響 任意 日付 例) 2024/08/01

※不明な場合、おおよその日付を入力してください。

方法 指定なし

媒体 指定なし

クリック

キャンセル 登録

【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。

お客様一覧に戻る

**お客様詳細**

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 スモガーデン / 東京都住まい区スモ村2-2-2 / 7000万円 詳細

反響履歴 2024/8/8 11:43 即時予約 スモマンション / 東京都住まい区スモ村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ム村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 スームガーデン / 東京都住まい区スーム村2-2-2 / 7000万円 詳細

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

2024/4/4 11:43 仮予約 スームハウス / 東京都住まい区スーム村1-1-1 / 7000万円 詳細

**メモ**

住まい区で探している  
～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

中古マンション スームガーデン

【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 スームガーデン / 東京都住まい区スーム村2-2-2 / 7000万円 詳細

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

2024/4/4 11:43 仮予約 スームハウス / 東京都住まい区スーム村1-1-1 / 7000万円 詳細

**メモ**

住まい区で探している  
～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

【引き継ぎ連絡】  
明日から出張だから12/20に再連絡してください

追客状況を変更

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

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

2024/4/4 11:43 仮予約 スームハウス / 東京都住まい区スーム村1-1-1 / 7000万円 詳細

**メモ**

住まい区で探している  
～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

## 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。

お客様管理

検索結果をダウンロード

クリック

お客様名: 田中

メールアドレス: xxxxxxxx@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

最新の接客 お客様担当

追客中 住まい太郎 様

09012345678 testest@gmail.com

初回反響: 2023/12/10

追客状況を変更

12/12(土) 11:00 接客3回目

スモーマンション

東京都住まい区スモーモ村1-1-1 7000万円

山田 太郎

予定を追加

追客中 住まい花子 様

09012345678 testest@gmail.com

初回反響: 2023/12/10

追客状況を変更

12/12(土) 11:00 接客1回目

スモガーデン

東京都住まい市スモーモ村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

09012345678 testest@gmail.com

初回反響: 2023/12/10

追客状況を変更

12/12(土) 11:00 接客12回目

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。

検索

追客状況  追客中  追客停止

お客様名: 田中

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

担当設定なし 2件

最新の接客 お客様担当

**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。

データをダウンロードしますか?

現在の検索結果を 登録日時が新しい順に 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

## 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。

物件 反響 3 お客様

店舗設定 マイアカウント アカウント  
(株)スーム不動産 田町支店 (t0000010)

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  
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  
お客様担当: 指定なし  
初回反響日: [ ] ~ [ ]

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  
スームマンション  
東京都住まい区スーム村1-1-1 7000万円  
山田 太郎  
追客状況を変更 予定を追加

クリック

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  
スームガーデン  
担当を設定 予定を追加

② 「追客停止」を選んで追客状況を変更する。

検索

追客状況:  追客中  追客停止  
お客様名: 例) 田中

担当設定

お客様を変更

かもめ一郎 様

追客状況:  追客中  追客停止  
担当設定なし

最新の接客

追客 中 かもめ一郎 様 初回反響: 2023/12/10 21:00

クリック

③ お客様の追客状況が変更されます。

最新の接客 お客様担当

追客停止 かもめ一郎 様 初回反響: 2023/12/10 21:00  
09012345678 testest@gmail.com  
12/12(土) 11:00 接客1回目  
スームマンション  
東京都住まい区スーム村1-1-1 7000万円  
担当を設定

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  
スームガーデン  
担当を設定 予定を追加

## 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。

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 3 お客様

（株）スーム不動産

お客様登録

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

担当を設定 予定を追加

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 スーム太郎

かもめ一郎 様 09012345678 testest@gmail.com 12/12(土)11:00 接客3回目 スーム太郎

追客停止 住まい花子 様 09012345678 testest@gmail.com 初回反響: 2024/8/8 11:43

かもめ一郎 (カモメイチロウ) 様 09012345678 test@example.com 住所 123-4567 東京都住まい区スーム村1-1-1 初回反響: 2024/8/8 11:43

成約情報 2025/6/10(火) 中古マンション スームマンション /東京都住まい区スーム村1-1-1 7000万円

お客様担当 スーム太郎 設定

反響履歴 2024/8/8 11:43 仮予約 スームレジデンス/ 東京都住まい区スーム村4-3-2 / 7800万円 詳細  
2024/12/10 21:00 即時予約 スームマンション / 東京都住まい区スーム村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。

**Tips 接客予定の種類**

<b>物件見学</b>	物件を見学する接客予定です。	
	<b>SUUMO 入稿物件</b>	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。
	<b>SUUMO 入稿なし物件</b>	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。
<b>店舗接客</b>	物件を見学しない店舗などの接客予定です。	

**⚠ 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）



「SUUMO入稿なし物件」から選ぶ場合



## 接客予定 - 店舗接客を追加

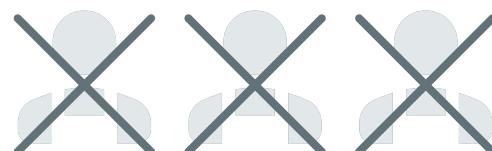
物件見学をしない「店舗接客」の予定も入力できます。



### ⚠ 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が0になると...



全ての物件でその時間帯が選択不可に

追加した予定はお客様詳細画面から確認できます。



## 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。



### 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。



#### ⚠️ 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。