

## 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

SUUMO<sup>+</sup>

予約管理

店舗設定

マイアカウント

アカウンター一覧

反響

お客様

(株) スーモ不動産 田町支店 (t00000100101)

クリック

反響管理

検索結果をダウンロード

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

☒ キャンセル

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

 ~ 

案内日

 ~

検索

反響の種類は左上に記載

1~20 / 220件中 < >

案内日時

お客様担当

仮予約

中古マンション

受付日時：2023/12/10 21:00

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

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

受付日時：2023/12/10 21:00

スーモガーデン

東京都住まい市スーモ村2-2-2  
7000万円

住まい花子 様  
12/28(土)11:00

担当を設定

調整中

即時予約

中古一戸建て

受付日時：2023/12/10 21:00

スーモハウス

東京都住まい郡スーモ村3-3-3  
9980万円

住まい次郎 様  
12/20(土)11:00

担当を設定

確定

即時予約

新築一戸建て

受付日時：2023/12/10 21:00  
変更（お客様）：2024/12/10 23:40

スーモハイム

東京都住まい区スーモ村4-4-4  
3480万円

スーモ太郎 様  
2/3(土)11:00

山田太郎

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

スーモハイム

東京都住まい市スーモ村5-5-5  
9000万円

スーモ次郎 様

佐々木次郎

予定を追加

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。

予約	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 ほか	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。）
	購入問い合わせ	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。）

## 反響確認 - 絞り込み

suumo 予約管理

物件反響<sup>2</sup>お客様

店舗設定マイアカウント  
アカウント一覧  
(株) スーモ不動産 田町支店 (100000100101)

一覧実績

反響管理

検索結果をダウンロード

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

☒ キャンセル

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

 ~

案内日

 ~

検索

反響のあった日時順

1 ~ 20 / 220件中

お客様名 / 案内日時お客様担当

仮予約 中古マンション

受付日時: 2023/12/10 21:00

スーモマンション

東京都住まい区スーモ村1-1-1

住まい太郎 様

12/28(土)11:00

予約状況を確認

未確定

仮予約 中古マンション

受付日時: 2023/12/10 21:00

スーモガーデン

東京都住まい市スーモ村2-2-2

住まい花子 様

12/28(土)11:00

担当を設定

調整中

即時予約 中古一戸建て

受付日時: 2023/12/10 21:00

スーモハウス

東京都住まい郡スーモ村3-3-3

住まい次郎 様

12/20(土)11:00

担当を設定

確定

即時予約 新築一戸建て

受付日時: 2023/12/10 21:00  
変更(お客様): 2024/12/10 23:40

スーモハイム

東京都住まい区スーモ村4-4-4

スーモ太郎 様

2/3(土)11:00

当日

山田太郎

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

スーモハイム

東京都住まい市スーモ村5-5-5

スーモ次郎 様

9000万円

接客予定の追加

予定を追加

操作ガイド

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**  
日時変更あり 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**  
xx/xx(店舗orお客様) 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。

suumo 予約管理

物件反響お客様

店舗設定マイアカウント  
アカウント一覧

(株) スーモ不動産 田町支店 (H00000100101)

一覧実績

反響管理

検索結果をダウンロード

検索

反響種別

☒ 資料請求ほか

☒ 予約

物件名

例) スーモハウス

予約状況

☒ 確定

☒ 未確定

お客様名

例) 田中

調整中

☒ 調整中

☒ キャンセル

お客様担当

指定なし

担当設定

☒ 設定済み

☒ 設定なし

予約ID

例) S123H456

物件種別

☒ 新築一戸建て

☒ 中古一戸建て

受付日

~

新築マンション

☒ 新築マンション

☒ 中古マンション

案内日

~

土地

☒ 土地

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

東京都住まい区スーモ村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

スーモガーデン

東京都住まい市スーモ村2-2-2

7000万円

住まい花子 様

12/28(土)11:00

担当を設定

調整中

即時予約 中古一戸建て

スーモハウス

東京都住まい郡スーモ村3-3-3

9980万円

住まい次郎 様

12/20(土)11:00

担当を設定

確定

即時予約 新築一戸建て

スーモハイム

東京都住まい区スーモ村4-4-4

3480万円

スーモ太郎 様

2/3(土)11:00

当日

山田太郎

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

確認する反響を選択

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 変更
集合場所	現地(物件) (東京都住まい区スーモ村4)
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: 東京都住まい区スーモ村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	スーモ太郎 設定
住所	180-0002 東京都住まい区スーモ村1-1-1
メールアドレス	aaabbbccc@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	<div>中古マンション</div> <div>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：東京都住まい区スーモ村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：70㎡</div>

お客様情報

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

過去の反響を確認

見学予約

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	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 【其他要望】 他の物件も紹介して欲しいです。
物件	<div>中古マンション</div> <div>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：東京都住まい区スーモ村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</div>

購入問い合わせ

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	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

## 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 ☒ キャンセル

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 ☒ 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 東京都住まい区スーモ村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

**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)

**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 ☒ キャンセル

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 ☒ 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 東京都住まい区スーモ村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

**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。

未確定の予約があると、1日1回 10:00頃に未確定メールが配信されます。  
※調整中の場合、メールは送信されません。

## 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。

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。

**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。

## 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。

② お客様担当を選択する。

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いない場合、「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モ村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：スーモハウス  
価格：6000万円  
所在地：東京都住まい区スーモ村4ー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

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モ村1-1-1

メールアドレス

aaabbbccc@example.com

電話

08012345678

案内日前的ため、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

× 予約キャンセル

調整中に変更

この内容で確定



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。

反響一覧に戻る

反響詳細

未確定

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モ村1-1-1）

変更

連絡事項

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

- 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 変更
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 変更
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーモ村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：スーモハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーモ村4ー2	

- 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	変更
案内日時	2024/8/11(月) 15:00	変更
その他のご希望日時	-	変更
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーモ村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：スーモハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーモ村4ー2	

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）

集合場所

現地（物件）（東京都住まい区スーモ村1-1-1）

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

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
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モ村4ー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リマインドメールを停止できます。 予約関連のメール

× 予約キャンセル

調整中に変更

この内容で確定

**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**

氏名	住まい太郎 様
お客様担当	かもめ太郎 <span>設定</span>
住所	180-0002 東京都住まい区スーモ村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。

× 予約キャンセル
**調整中に変更**
この内容で確定

過去の反響を確認

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

反響一覧に戻る

**反響詳細**

未確定

反響種別

案内日時

その他のご

集合場所

連絡事項

物件

**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。

キャンセル
**変更**

**クリック**

予約設定を確認

変更

変更

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モ村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モ村4）
物件	物件コード：70002644 物件名：スーモハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーモ村4ー2 掲載企画：レポート

クリック

変更

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

予約を確認しますか？

案内日前的ため、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）
集合場所	現地（物件）（東京都住まい区スーモ村1-1-1）

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

予約設定を確認

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後、現地へご案内します。） 変更をやめる <div><div>現地（物件） 東京都住まい区スーモ村4ー2</div><div>店舗 東京都港区芝浦3-12-7 住友不動産田町ビル</div><div>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。</div></div>

案内日前的場合お客様にメールが送信されます。

クリック

この内容で確定

**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

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	スーモ太郎 <span>設定</span>
住所	180-0002 東京都住まい区スーモ村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

スーモハイム（分譲住宅）

確定

8/11(土) 11:00 住まい

キャンセル理由を選択

キャンセル理由 必須

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

メールの内容

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 of 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

予約キャンセルメール

suumo

スーモ

※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。

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

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。

以下の予約はキャンセルとなりました。

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。



**⚠ 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いますので、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。



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。

suumo 予約管理

物件

反響<sup>3</sup>

お客様

> 店舗設定

> マイアカウント

> アカウント一覧

(株) スーモ不動産 田町支店 (t00000100101)

< 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

クリック

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 <a href="#">変更</a>
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） <a href="#">変更</a>
物件	物件コード：70002644 物件名：スーモハウス 価格：6000万円 所在地：東京都住まい区スーモ村4ー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

 **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。

suumo 予約管理

物件

反響<sup>3</sup>

お客様

> 店舗設定

> マイアカウント

> アカウント一覧

(株) スーモ不動産 田町支店 (t00000100101)

新規設定

設定済み

< 物件一覧に戻る

中古マンション

変更・停止・再開の反映タイミング

予約受付を停止する

予約設定

予約設定を変更

予約設定を変更する場合はこちら

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）（東京都住まい区スーモ村3-3-10）

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<sup>3</sup>

お客様

店舗設定

マイアカウント

アカウント一覧

(株) スーモ不動産 田町支店 (t00000100101)

一覧

実績

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 / 0	2 / 0	1 / 0	2 / 1	3 / 1	999 / 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・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。

予約状況

☒ 確定

☒ 未確定

お客様名

例) 田中

お客様担当

指定なし

担当設定

☒ 設定済み

☒ 設定なし

予約ID

例) S123H456

物件種別

☒ 新築一戸建て

☒ 中古一戸建て

受付日

 ~

☒ 新築マンション

☒ 中古マンション

案内日

 ~

☒ 土地

検索

未確定の予約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

受付日時: 2023/12/10 21:00

スーモマンション

東京都住まい区スーモ村1-1-1

かもめ一郎 様

7000万円

12/20(土)11:00

担当を設定

未確定

即時予約

中古一戸建て

受付日時: 2023/12/10 21:00

スーモハウス

東京都住まい区スーモ村2-2-2

住まい花子 様

9980万円

12/21(日)11:00

担当を設定

確定

資料請求

新築マンション

受付日時: 2023/12/10 21:00

スーモハイム

東京都住まい区スーモ村3-3-3

住まい太郎 様

9000万円

スーモ太郎

クリック

予定を追加

即時予約

新築一戸建て

受付日時: 2023/12/10 21:00

東京都住まい区 新築戸建

東京都住まい区スーモ村4-4-4

住まい次郎 様

3480万円

12/3(土)11:00

当日

スーモ太郎

キャンセル

12/11 (お客様)

## 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。	
	<p>詳細は<a href="#">7.お客様管理</a>を参照</p>	

**⚠ 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

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。

反響詳細

予定を追加

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	<div>中古マンション</div> <div>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：東京都住まい区スーモ村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：70㎡</div>

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モ村1-1-1
メールアドレス	hanako_sumai@example.com
電話	08012345678

反響詳細からもお客様詳細に  
遷移できます

suumo 予約管理

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) スーモ不動産 田町支店 (t00000100101)

お客様一覧に戻る

お客様詳細

お客様情報を変更

追客中 住居花子（スマイハナコ）様

09012345678 test@example.com

住所 180-0002 東京都住まい区スーモ村1-1-1

初回反響 2024/8/1 仮予約 SUUMO

お客様担当 山田太郎 設定

SUUMO 反響履歴

2024/8/8 11:43	仮予約	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
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
2024/12/10 21:00	資料請求	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
2024/12/10 21:00	購入問い合わせ		

接客履歴

案内日時 物件

追加した接客予定が登録  
されていることを確認

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 >

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)

予定を追加