

## 9. 設定事例

### お客様からの予約に関して

- 事例 1** お客様から予約キャンセルの申し出があった (P.9-2)
- 事例 2** お客様の来場予定の日時が変更になった (P.9-3)
- 事例 3** お客様から個人情報の削除を依頼された (P.9-3)
- 事例 4** キャンセル内容を確認したい (P.9-3)

### アカウント・予約の通知先メールに関して

- 事例 5** 異動・退職・入社に伴い、通知先の変更やアカウントの整理がしたい (P.9-4)
- 事例 6** 本社・支社の両方が通知メールを受け取れるようにしたい (P.9-6)

### 店舗スタッフ数の変更に関して

- 事例 7** 異動・退職・入社に伴い、対応できるスタッフが変更になった (P.9-7)

### 同時案内可能なお客様組数に関して

- 事例 8** 同時案内可能なお客様組数を変更したい (P.9-8)

### 曜日ごとの設定に関して

- 事例 9** 曜日ごとに店舗スタッフ数や案内開始時間を変更したい (P.9-9)

### 予約設定の非公開に関して

- 事例 10** 申込が入ったので物件の予約受付を停止したい (P.9-10)

# 9. 設定事例

## お客様からの予約に関して

### 事例 1 お客様から予約キャンセルの申し出があった

お客様と直接キャンセルのやり取りがあった場合、店舗でキャンセル作業を行ってください。（[6.反響管理・仮予約の対応](#)参照）

- ① 「予約」タブ > 予約一覧
- ② 該当予約をクリック → 予約詳細
- ③ 「予約キャンセル」→キャンセル理由とメールの送信有無を選択して、最後に「キャンセルを確定」をクリック

予約詳細

確定

8/2(水) 23:55変更（お客様）予約ID S123H456 受付日時 2024/7/31(火) 15:23 

予約設定を確認

予約種別	即時予約
案内日時	2024/8/11(土) 15:00 <div>変更</div>
集合場所	現地（物件）（東京都港区芝浦3） <div>変更</div>
物件	<div>中古マンション</div> <div>物件コード：70002644 物件名：スーモマンション 価格：6000万円 所在地：東京都港区芝浦3 掲載企画：レポート 書名：ロード・オブ・ザ・リングス</div>
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。

クリック

× 予約キャンセル

案内日前に予約を変更するとお客様にメールが送信されます。

### Tips お客様側からキャンセルすることも可能

予約完了時に届くメールに記載のURLにログインし、予約ID・認証キーを入力いただく事でキャンセルが可能です。  
（お客様側からのキャンセルは前日17時まで可能です）

suumo

予約内容を確認

確定

8/1(水) 23:05更新（お客様）

予約ID S123H456  
受付日時 2024/8/1(水) 15:23

8/10(金) 17:00までキャンセル可能

見学日時	2024/8/11(土) 15:00（目安所要時間：90分）
集合場所	現地 東京都港区芝浦3
その他のご希望日時	候補1： 8/2(日) 午前／12時～16時
物件	<div>中古マンション</div> <div>スーモマンション 所在地：東京都港区芝浦3</div>
予約に関する連絡先	物件問い合わせ先 (080-1111-1111)

× この予約をキャンセルする

## 事例2 お客様の来場予定の日時が変更になった

お客様との日程調整によって案内日時が変更となった場合は、予約管理システム上で変更作業が必要となります。

※変更を行わない場合

- ・元の予約枠が埋まったままとなる
- ・元の予約情報のまま、前日リマインドメールが送信される  
上記を防ぐため、システムでの変更作業をお願いいたします。

未確定・確定済みの予約の変更の手順は下記ご確認ください。

### 6.反響管理・仮予約の対応

## 事例3 お客様から個人情報の削除を依頼された

貴社がお客様の個人情報をSUUMO予約管理システムから削除することはできません。

ご要望があった場合は、お客様ご自身で[SUUMOホットライン](#)へお問い合わせいただくようご案内ください。

※削除された予約情報は復元できません。

## 事例4 キャンセル内容を確認したい

次の手順で、いつ、どこから（お客様か店舗）キャンセルがあったかを確認できます。

- ① 「反響」タブ> 「一覧」タブ
- ② 検索「☒キャンセル」にチェックを入れて絞り込み

**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 ☒ 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

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
即時予約 新築一戸建て 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 3480万円	住まい次郎 様 12/3(土)11:00 当日	スーモ太郎
		キャンセル 12/11 (お客様)

購入問合せ 店舗への問い合わせ 受付日時: 2023/12/10 21:00

## アカウント・予約の通知先メールに関して

### 事例5 異動・退職・入社に伴い、通知先の変更やアカウントの整理がしたい

予約通知メールの追加・削除のご対応をお願いします。  
削除権限は管理者のみですのでご注意ください。

#### ■予約通知先メールアドレスの削除・追加

「店舗設定」 > 「通知先」タブ > 通知先一覧  
詳細な手順は [8.設定変更](#) をご覧ください。

**削除する場合** リスト右の「✕ 削除」をクリック

- 追加する場合**
- ① 「**+ 通知先を追加**」をクリック
  - ② メールアドレスを入力し、「**認証メールを送信**」をクリック
  - ③ 10分以内にメールのURLクリックで認証が完了

### ⚠ 注意 メーリングリスト登録時のクリーニング

通知先にメーリングリストを使用されている場合、定期的なクリーニングをお願いします。退職者などサーバから削除済のアドレスがメーリングリストに登録されていると、メーリングリスト自体に予約通知メールが届かなくなってしまいます。

受信できない事象が発生した場合、弊社営業担当よりご連絡いたします。

**事例 5** 異動・退職・入社に伴い、通知先の変更やアカウントの整理がしたい

■アカウントの削除・追加

画面右上の「アカウント一覧」をクリック

削除する場合

- ① 削除したいアカウントの右の **⋮** から、「削除」を選択。
- ② 【アカウントを削除する】をクリックすると、アカウント削除が完了です。



追加する場合

- ① 「**+アカウント招待**」をクリック
  - ② 氏名・メールアドレスを入力し、権限を管理者 / メンバーから選択。
  - ③ 登録したアドレスへ認証キーが載ったメールが届くので、1週間以内に認証を完了してください。
- 詳しい手順は[8.設定変更](#)をご覧ください

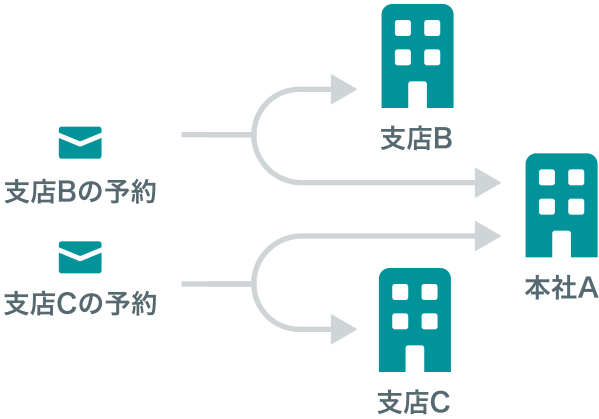


**事例 6 本社・支社の両方が通知メールを受け取れるようにしたい**

以下の手順で通知先メールアドレスの追加を行います。  
※追加権限は管理者のみとなっております。

「店舗設定」 > 「通知先」タブ > 通知先一覧  
詳細な手順は[8.設定変更](#)をご覧ください。

- 例** 本社Aが支店B、支店Cの予約通知を受け取れるように設定。
- 支店Bのアカウントでログインし、予約通知メールの追加を行います。
  - 同様に、支店Cの店舗でも設定してください。



Suumo 予約管理 物件 反響 お客様 > 店舗設定 > マイアカウント > 通知先一覧

設定 通知先

支店Bの画面

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) + 通知先を追加

支店Bのメールアドレス	✕ 削除
本社Aのメールアドレス	✕ 削除
tanaka@example.com	✕ 削除

Suumo 予約管理 物件 反響 お客様 > 店舗設定 > マイアカウント > 通知先一覧

設定 通知先

支店Cの画面

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) + 通知先を追加

支店Cのメールアドレス	✕ 削除
本社Aのメールアドレス	✕ 削除
tanaka@example.com	✕ 削除

※店舗毎にアカウントが異なります。店舗の切り替えを行う際は、都度ログアウトが必要です。  
アカウントを切り替える手順は[8.設定変更](#)をご覧ください。



## 店舗スタッフ数の変更に関して

### 事例7 異動・退職・入社に伴い、対応できるスタッフが増えたり減ったりした

スタッフ数の変更は、下記から行います。

「店舗設定」 > 店舗設定-設定変更 > 見学案内の設定変更  
店舗スタッフ数をプルダウンで選択し変更します。

The screenshot shows the '見学案内の設定変更' (Change Viewing Case Settings) interface. The '案内可能な曜日' (Days available for guidance) section has checkboxes for 月 (checked), 火, 水, 木 (checked), 金 (checked), 土 (checked), and 日 (checked). The '祝日の案内' (Guidance on holidays) section has radio buttons for 祝日は案内できる (selected), 祝日は案内できない, and 曜日の設定を優先する. The '店舗スタッフ数' (Number of staff) is set to 3 and is highlighted with an orange box. Below it, a note says '「3」と設定された場合、最大3件まで同時帯の予約が入ります。' (When set to '3', a maximum of 3 reservations can be made simultaneously). At the bottom are 'キャンセル' (Cancel) and '変更' (Change) buttons.

### 減る場合

※物件ごとに設定している「同時案内可能なお客様組数」に影響することがあります。

例

店舗スタッフ数：3 → 2 人に減る場合  
同時案内可能なお客様組数：3（組）

店舗スタッフ数「2」人が優先され、  
この物件に同時時間帯に案内できる上限は「2」組になります。

### 増える場合

※「同時案内可能なお客様組数」の上限も上げたい場合は対応が必要です。

例

店舗スタッフ数：3 → 4 人に増える場合  
同時案内可能なお客様組数：3（組）

この物件に同時時間帯に案内できる上限は「3」組のままとなります。

「4」組に増やしたい場合は、物件の同時案内可能なお客様組数を変更する必要があります。  
(変更方法は次ページへ)

## 同時案内可能なお客様組数に関して

### 事例 8 物件ごとの同時案内可能なお客様組数を変更したい

上記の変更は下記から行います。  
「物件」タブ ＞ 設定済み物件一覧

- 同時案内可能なお客様組数は、店舗設定で登録した「店舗スタッフ数」より多く予約が入ることはありません。
- 同時案内可能なお客様を「4組」以上としたい場合は、「**上限なし**」を設定してください。  
この場合、「店舗スタッフ数」＝上限となります。

### 予約設定の変更

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

予約種別 ?

☒ 即時予約 ☐ 仮予約

予約締め切りへの影響

予約締め切り時間

午前の案内 ?

☒ 前日 17:00 まで受付

☐ 当日 7:00 まで受付

午後の案内 ?

☒ 前日 17:00 まで受付

☐ 当日 7:00 まで受付

案内開始時間 ?

10:00

✕ 削除

11:00

✕ 削除

12:00

✕ 削除

13:00

✕ 削除

14:00

✕ 削除

15:00

✕ 削除

16:00

✕ 削除

17:00

✕ 削除

+ 枠を追加

案内所要時間

90

分

この物件に同時案内可能なお客様組数 ?

☒ 1組 ☐ 2組 ☐ 3組 ☐ 上限なし

※「1組」と設定した場合、この物件に対して同時時間帯に入る予約は1組だけとなります。  
店舗設定で登録した店舗スタッフ数より多く入ることはありません。

集合場所 ?

物件の内観が見学できない場合、広告物件以外を集合場所に設定することも可能です。  
ただし、モデルハウス以外の販売中の別物件は、公取規約違反の広告に該当するため単独では集合場所に設定できません。必ず現地または店舗と一緒に設定してください。

SUUMOでモデルハウスと表記できる物件



## 曜日ごとの設定に関して

### 事例 9 曜日ごとに店舗スタッフ数や案内開始時間を変更したい

#### 日によって案内不可な時間帯がある場合

例

毎週木曜日の午後は社内会議があるため、お客様対応ができるスタッフがいない。

案内不可の日時を設定することで、特定の日時について予約受付を停止できます。

毎週木曜日の午後に案内不可の日時として設定する。

1/16(木) 13:00～21:00

1/23(木) 13:00～21:00

1/30(木) 13:00～21:00

⋮

※案内不可の日時は2年後まで最大60日間の設定が可能です。

※設定漏れがないようご注意ください。

詳細な手順は[8.設定変更](#)をご覧ください。

#### 日によって案内可能な店舗スタッフ数が異なる場合

例

毎週月曜日：2人までOK

毎週火曜日：3人までOK

店舗スタッフ数を2人で設定するか、仮予約をご利用の上で、必要に応じてお客様と案内日時を調整してください。

店舗スタッフ数の変更手順はP.9-7を、  
仮予約の設定手順は[3.物件の予約設定](#)をご確認ください。

## 予約設定の非公開に関して

### 事例 10 申込が入ったので物件の予約受付を停止したい

予約停止は以下の手順で行ってください

- ① 「物件」タブ > 予約停止したい物件を選択  
※物件の検索は[ ctrl+F ]でワード検索を行ってください。
- ② 物件詳細の「予約受付を停止する」をクリック



### Tips 予約受付停止の反映タイミング

「予約受付を停止する」をクリックするとリアルタイム反映されます。SUUMO物件ページでは、しばらくの間日付は選択可能ですが、予約フォームにはリアルタイムで反映されるため設定変更後予約が入ることはありません。