

SUUMO予約管理システム 反響・お客様管理機能 説明会

株式会社リクルート



1 反響・お客様管理機能とは

2 操作方法

- └ SUUMOの反響・お客様管理
- └ 他媒体のお客様管理

3 よくあるご質問

4 質疑応答

1 反響・お客様管理機能とは

2 操作方法

- └ SUUMOの反響・お客様管理
- └ 他媒体のお客様管理

3 よくあるご質問

4 質疑応答

1.反響・お客様管理機能とは

予約管理システムで追客データを管理・蓄積

NEW

- SUUMOで問い合わせた全ての反響が予約システムと自動連携(2025年6月分～)
- 他媒体経由のお客様管理も可能に

The screenshot shows the 'SUUMO 予約管理' (SUUMO Reservation Management) interface. The '反響' (Response) tab is selected. The '反響管理' (Response Management) section includes search filters for '反響種別' (Response Type), '予約状況' (Reservation Status), '担当設定' (Assignment Setting), and '物件種別' (Property Type). Below the filters, there is a table of reservation details with columns for '物件情報' (Property Information), 'お客様名 / 案内日時' (Customer Name / Guide Date/Time), and 'お客様担当' (Customer Assignment). The table lists two reservations: one for 'スーモマンション' (Sumo Mansion) and another for 'スーモ邸' (Sumo House).

物件情報	お客様名 / 案内日時	お客様担当
中古マンション スーモマンション 東京都世田谷区駒沢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
新築一戸建て スーモ邸 東京都渋谷区松濤1 9980万円	住まい花子 様 12/20(土)11:00	担当を設定 / 確定

お客様毎にできること

- ✓ 「貴社営業担当」の設定
- ✓ 「追客状況」の設定
- ✓ 「接客予定」の追加

追加した「接客予定」に連動し
SUUMO予約枠の残数にも自動反映

1. 反響・お客様管理機能とは

PCとスマホどちらからでも操作可能です！

PC

The PC interface shows a top navigation bar with 'suumo 予約管理' and tabs for '物件', '反響', and 'お客様'. The 'お客様' tab is active. Below the header, 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' (Following), '追客停止' (Stop following), '成約' (Closed), and '設定済み' (Set). The '担当設定' section has checkboxes for '設定済み' (Set) and '設定なし' (Not set). 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 right of the search section. Below the search section, there's a summary bar showing '担当設定なし 2件' (No assignment 2 items) and a pagination bar '1~20 / 220件中'. The main content area is titled '最新の接客' (Latest service) and lists customer details. The first entry is for 'かもめ一郎 様' (Kamome Ichiro) with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com', and a note '12/12(土) 11:00 接客1回目' (Dec 12, 11:00, 1st service). The second entry is for '住まい花子 様' (Sumai Hanako) with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com', and a note '12/12(土) 11:00 接客3回目' (Dec 12, 11:00, 3rd service).

スマホ

The smartphone interface shows the 'suumo 予約管理' app. The top bar has 'suumo 予約管理' and a menu icon. The main header is 'お客様管理' (Customer Management) with a 'お客様登録' (Register customer) button. Below the header, there's a search bar with a magnifying glass icon and a dropdown arrow. A summary bar shows '担当設定なし 99件' (No assignment 99 items). A pagination bar shows '1~20 / 220件中'. The main content area is titled '最新の接客' (Latest service) and lists customer details. The first entry is for '住まい花子 様' (Sumai Hanako) with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com', and a note '12/12(土) 11:00 接客1回目' (Dec 12, 11:00, 1st service). The second entry is for '住まい花子 様' (Sumai Hanako) with contact info '09012345678' and 'testtest@gmail.com', and a note '12/12(土) 11:00 接客3回目' (Dec 12, 11:00, 3rd service).

出先からでもスマホで対応
外出が多い方でも安心♪

1.反響・お客様管理機能とは

今まで

営業活動で外出が多く
反響管理に漏れが生じる...

個人or紙など
社内で管理がバラバラ...



これから

追客の電話や商談後、
外出先でもスマホから入力可能！

システム上で販売・顧客情報の可視化

※顧客情報のメモ機能、反響情報のCSVダウンロード
近日中に機能拡充を予定しています

1 反響・お客様管理機能とは

2 操作方法

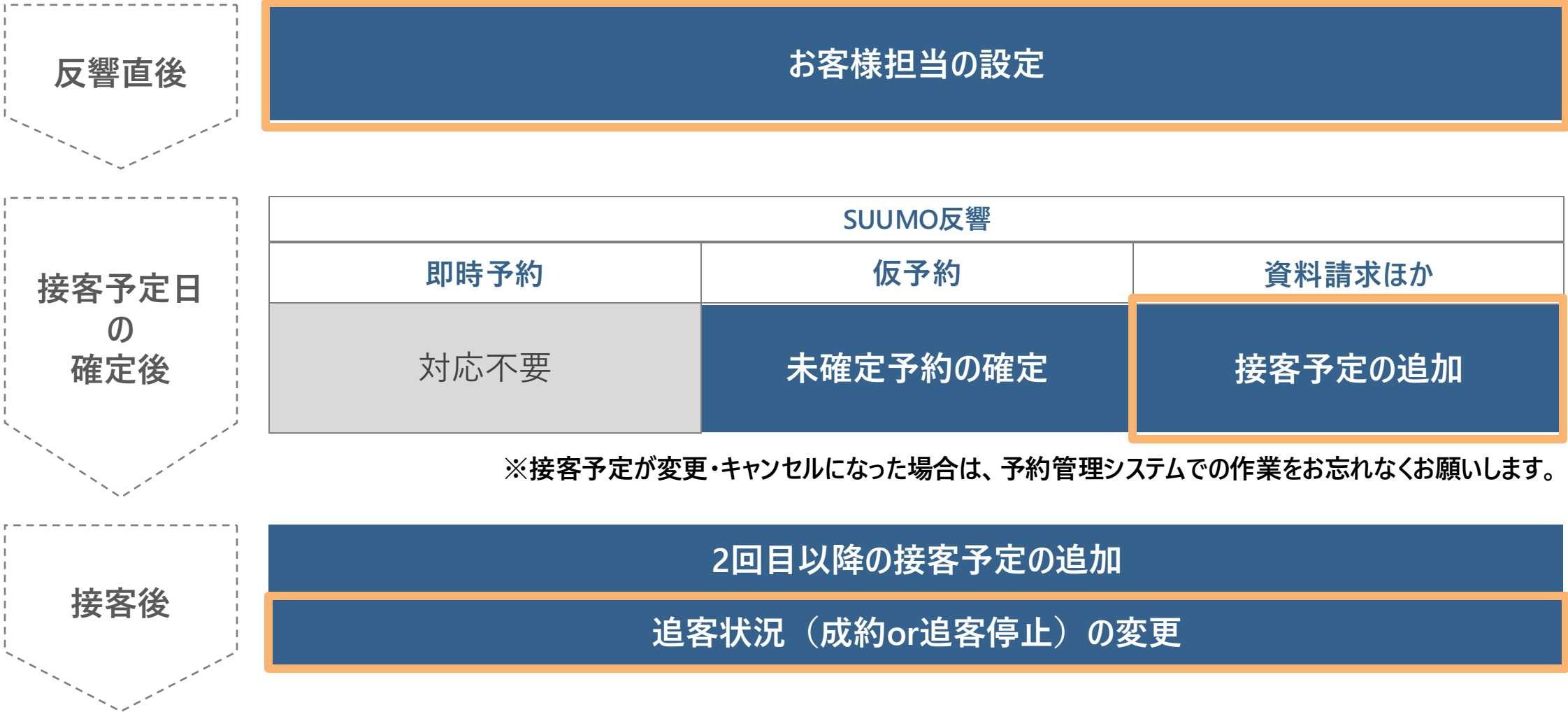
- └ SUUMOの反響・お客様管理
- └ 他媒体のお客様管理

3 よくあるご質問

4 質疑応答

2.操作方法（SUUMOの反響・お客様管理）－反響後の対応－

SUUMO反響の場合



2.操作方法

実際のシステム操作の流れはデモ画面を用いていますので、
操作ガイドページより「反響・お客様管理機能について」のガイド動画をご確認ください。

[操作ガイド | SUUMO予約管理システム売買（戸建・流通）](#)



1 反響・お客様管理機能とは

2 操作方法

- └ SUUMOの反響・お客様管理
- └ 他媒体のお客様管理

3 よくあるご質問

4 質疑応答

2.操作方法（他媒体のお客様管理）－反響後の対応－

他媒体反響の場合



2.操作方法

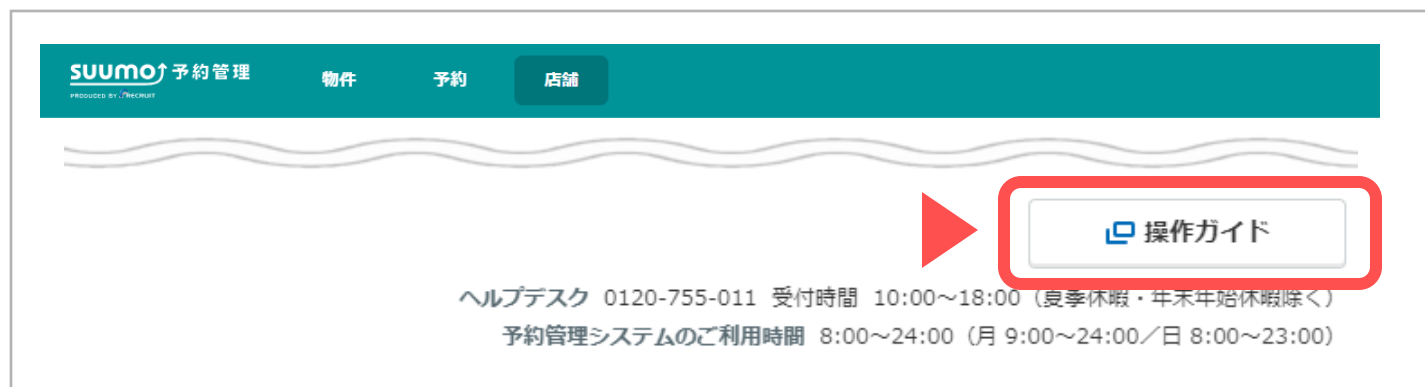
実際のシステム操作の流れはデモ画面を用いていますので、
操作ガイドページより「反響・お客様管理機能について」のガイド動画をご確認ください。

[操作ガイド | SUUMO予約管理システム売買（戸建・流通）](#)



操作ガイド

予約管理システムログイン後、画面右下の【操作ガイド】をご確認ください。



お問い合わせ先：入稿ヘルプデスク



0120-755-011

営業時間：月～日 10:00-18:00

操作・運用のご不明点はこちらにご連絡ください。

1 反響・お客様管理機能とは

2 操作方法

- └ SUUMOの反響・お客様管理
- └ 他媒体のお客様管理

3 よくあるご質問

4 質疑応答

☑ 接客担当者を新たにアカウント追加すれば、予約反響の通知も届くか？

届きません。

《アカウント一覧》から追加するアカウントと、予約反響の「通知先」は異なるものです。
「通知先」を追加したい場合は、《店舗設定》の「通知先一覧」から操作をお願いします。

☑ 「予定の追加」をした場合、前日リマインドメールなどが自動送信されるか？

前日リマインドや、変更・キャンセルなどの自動配信メールはございません。
予定関連のご連絡は、直接お客様と会社様間でお願いします。

3.よくある質問 -予約カレンダーとの自動連携-

リアルタイムで自動連携

☑ 予定を追加すると、予約カレンダーにはどう影響するか？

ダブルブッキングの防止

『物件の予約枠』が減少する場合

接客予定の追加で

✓「物件見学・SUUMO入稿物件」を選択

接客予定の追加

田中恵理子 様

予定種別 ☒ 物件見学 ☐ 店舗接客

日時 --/--/--(--) --:-- ~ --:--

物件 ☒ SUUMO入稿物件 ☐ SUUMO入稿なし物件

物件の予約枠が1枠埋まるため、
入力した時間帯の物件の予約枠が減少

同時案内組数が1組であれば、
追加した時間帯が選択不可に

予約日時

日付を選択してください 必須

日	月	火	水	木	金	土	日
11/27	28	29	30	12/1	2	3	4

即時予約可 ■ 仮予約可 TEL: 電話予約できる可能性あり

時間を選択してください 必須 所要時間: 60分

9:00~ 10:00~ 12:00~

『店舗全体の予約枠』が減少する場合

接客予定の追加で

✓「物件見学・SUUMO入稿なし物件」or

✓「店舗接客」を選択

接客予定の追加

田中恵理子 様

予定種別 ☐ 物件見学 ☒ 店舗接客

日時 --/--/--(--) --:-- ~ --:--

物件 ☒ SUUMO入稿物件 ☐ SUUMO入稿なし物件

接客対応できる人数が減るため、
入力した時間帯の店舗スタッフ数が減少

店舗スタッフ数と同数の予定が入ると、
全ての物件でその時間帯が選択不可に

予約日時

日付を選択してください 必須

日	月	火	水	木	金	土	日
11/27	28	29	30	12/1	2	3	4

即時予約可 ■ 仮予約可 TEL: 電話予約できる可能性あり

時間を選択してください 必須 所要時間: 60分

9:00~ 10:00~ 12:00~

3.よくある質問 -同じお客様からの2回目以降の反響-

☑どの情報で同じお客様と判断するのか？

初回反響の媒体を問わず、初回反響時のメールアドレスでの判断です。
その他の項目（氏名・住所・電話番号）が異なっても、名寄せされます。

☑SUUMO反響の場合、手入力が必要か？

反響種別を問わず、お客様情報に自動連携されるので、不要です。

☑他媒体反響の場合、手入力が必要か？

来場予定がある場合、既存のお客様情報から「予定を追加」が必要です。
来場予定がない反響(資料請求など)の場合、登録が出来かねます。

お客様詳細 [お客様情報を変更](#)

追客中 住まい花子 様

test@example.com

住所 -

初回反響 2024/8/1 直接入電 at home

お客様担当 設定

SUUMO 反響履歴

[追客状況を変更](#)

接客履歴

案内日時 物件

予定を追加

接客履歴はありません。
接客がある場合は、予定を追加してください。

[× お客様を削除](#)

※12/8～リリース

操作	SUUMO反響		他媒体の反響
	予約・資料請求ほか	自動反映しないもの (電話・直接来場など)	
反響の自動連携	○	×	×
お客様登録	×	○	○
お客様情報を変更	○	○	○
お客様情報の削除	×	○ (接客履歴がない場合、削除可)	○ (接客履歴がない場合、削除可)
お客様担当を設定	○	○	○
予定を追加	○	○	○
追客状況の変更	○	○	○
予定を変更/キャンセル	○	○	○