

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

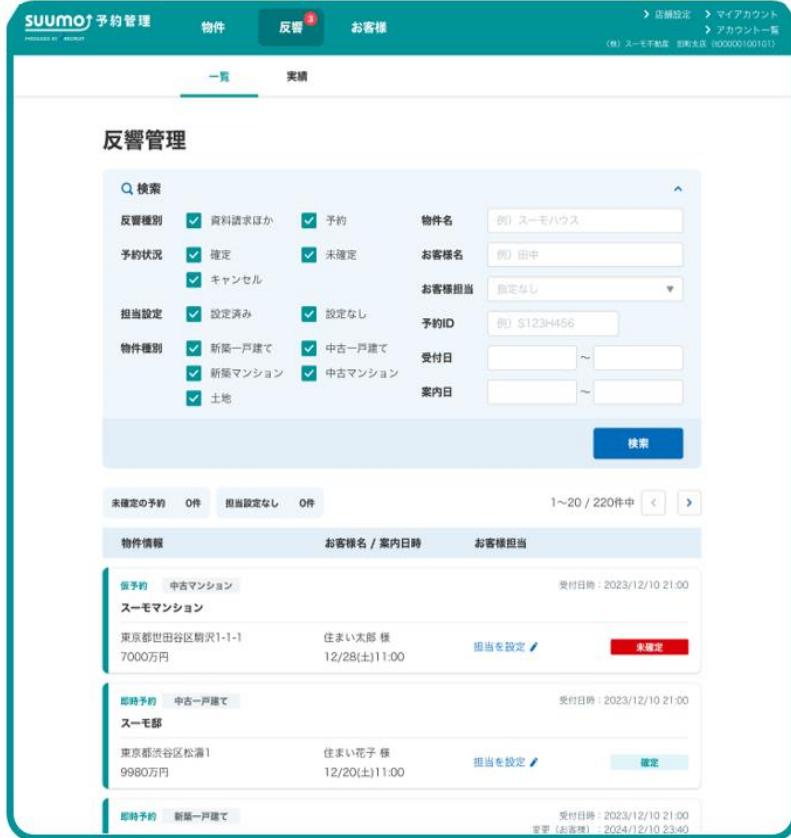
質疑応答

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

- 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

NEW



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

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)スーム不動産 田町支店 (00000100101)

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) suumo@xxxx.com
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 予定を追加

追客中 住まい花子 様 初回反響: 2023/12/10 21:00
09012345678 testest@gmail.com
追客状況を変更

スマホ

SUUMO 予約管理
PRODUCED BY RECRUIT

お客様管理 お客様登録

検索

担当設定なし 99件 1~20 / 220件中

追客中 住まい花子 様
09012345678 testest@gmail.com
予定を追加
最新の接客 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

追客中 住まい花子 様 初回反響: 2023/12/10 21:00
09012345678 testest@gmail.com
追客状況を変更
予定を追加
最新の接客 12/12(土) 11:00 接客3回目
スームマンション

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

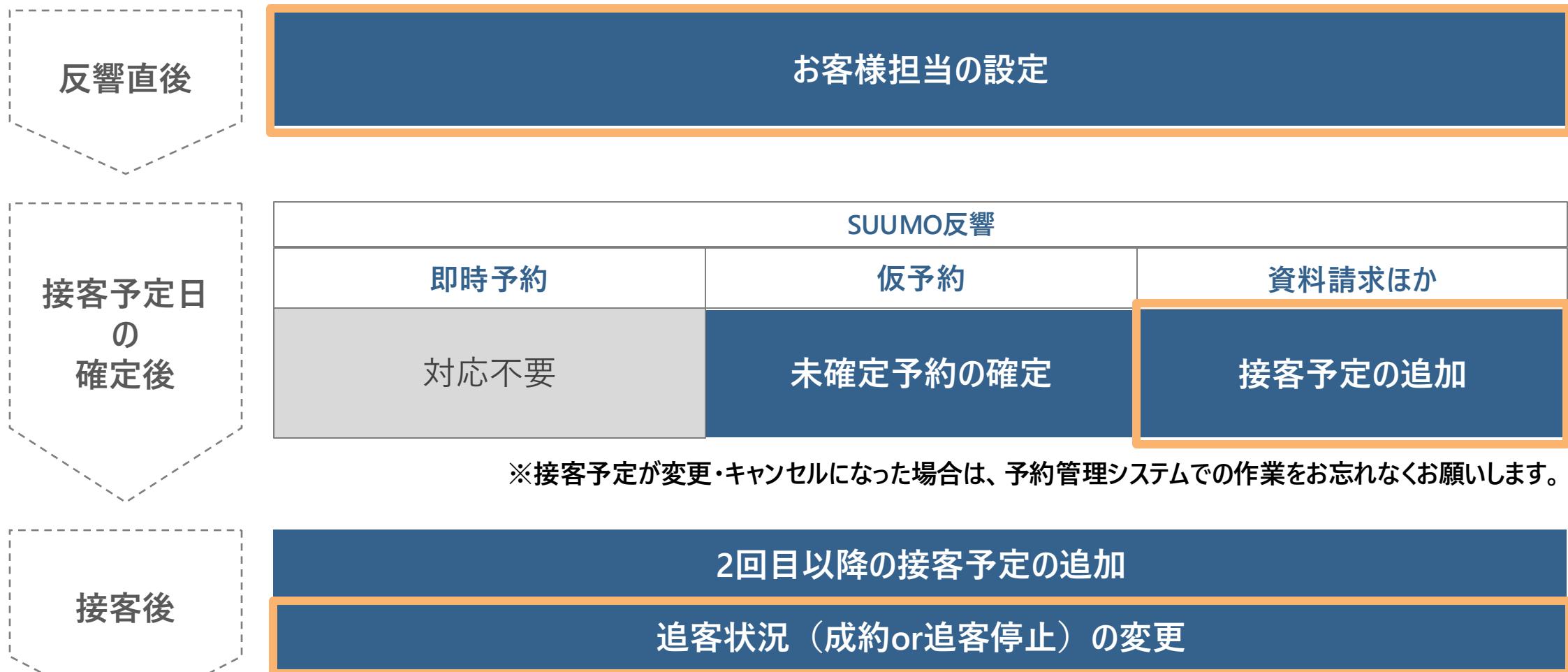
よくあるご質問

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

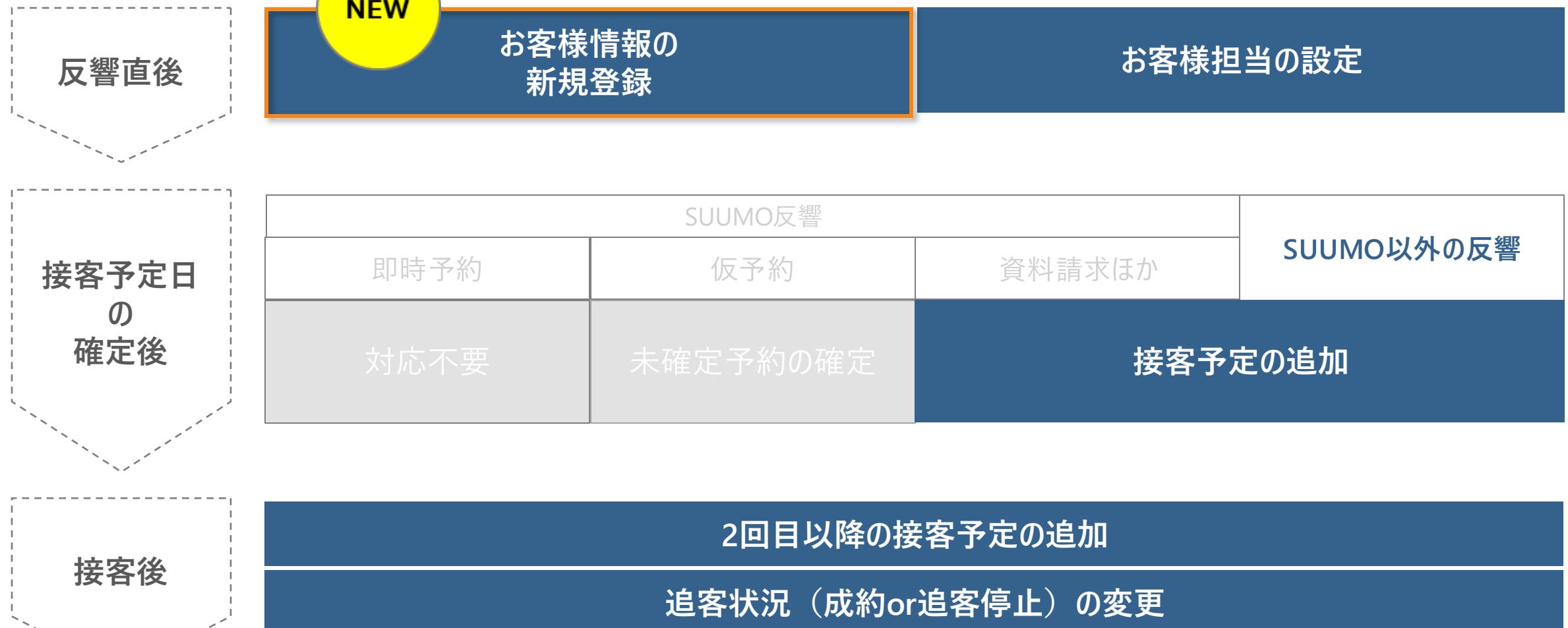
よくあるご質問

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）](#)



予約管理システムについてのご不明点は…

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。



お問合せ先：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 ー予約カレンダーとの自動連携ー

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



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

『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



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。



※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	○	○	○