

小規模チームのための シンプルなヘルプデスク

問い合わせを受けて、担当して、解決するまで。

2026.10

すべてのチケット 24

請求書の再発行について

新規

ログインできません

対応中

プラン変更の手続き

解決済み

受信箱だけでは、 対応の状況が 見えにくい。

小さなチームでも、
問い合わせは同時に進みます。

01 対応する人が決まっていない

メールを開いても、誰が返信するのかがわからない。

02 返答待ちの問い合わせが埋もれる

受信箱をさかのぼって、未解決のメールを探している。

03 引き継ぎに時間がかかる

過去の返信や社内の確認事項が、担当者の手元に分かれる。

受けて、 担当して、 解決する。

問い合わせ1件ごとの流れが、チーム
全員に見えるようになります。

01 受ける

問い合わせメールが自動でチケットになり、チームの受信
箱にまとまります。

● 新規

02 担当する

担当者と優先度を決めて、誰が対応しているかを全員が把
握できます。

● 対応中

03 解決する

返信から解決まで、1件ごとの経緯がチケットに残ります。

● 解決済み

チームの受信箱を、ひとつの画面で。

チケットを検索し、担当者や状態で絞り込む。

架空のデータによる画面の表示例

Deskly

ダッシュボード

チケット

顧客

設定

すべてのチケット

検索

ID・件名・顧客を検索...

+ 新規チケット

#1043	請求書の再発行について	新規	5分前	
#1042	ログインできません	対応中	32分前	佐
#1039	CSV エクスポートの形式	返答待ち	2時間前	森
#1036	プラン変更の手続き	解決済み	昨日	高

今のサポート用メールアドレスを、そのまま。

接続後は、転送メールをチケットへ。現在の開発環境では外部メールの送受信連携は準備中です。

1 サポート用アドレスを登録

管理者がメール連携を設定します。

2 転送先を設定して接続確認

確認メールが Deskly に届けば接続完了。

3 届いたメールをチケットへ

返信メールも同じチケットにまとまります。

✉ メール連携

接続済み

サポート用メールアドレス（表示例）

support@example.com

いつものメールで問い合わせ

顧客がメールを送ると Deskly に届き、担当者の返信はメールで顧客へ届きます。

顧客側のアカウント作成は不要です。

顧客への返信も、社内の相談も、ひとつの履歴に。

返信と内部メモを切り替え、確認した内容をチケットに残せます。

チームで引き継げる会話

過去のやり取りから、 次の対応を判断。

内部メモは顧客へ送られません。返信に添付したファイルは、メールにも添付して送ります。

新規添付は1件4MBまで。
画像・PDF・テキスト・CSV・ログに対応。

DSK-1048 / ログインできません

対応中

田中 大輔・顧客

パスワードを再設定するメールが届きません。

内部メモ・チーム内だけ

送信先のアドレスを確認しました。再送をお願いします。

返信

再設定メールを再送しました。手順も添付します。

手順.pdf

相手の情報と、これまでの問い合わせを一緒に。

顧客のメール・会社・電話と、チケット履歴をまとめて確認できます。

顧客詳細

田

田中 大輔

株式会社サンプル

メール

tanaka@example.com

電話

03-0000-0000

チケット

計3件 / 未解決1件

この顧客のチケット

表示例

DSK-1048

ログインできません

対応中

DSK-1024

請求書の送付先変更

解決済み

DSK-1008

アカウントの設定について

解決済み

未登録の送信者からメールが届くと顧客を自動作成。
会社や電話は、必要に応じて後から登録できます。

いつもの 確認を、 すぐ開ける。

自分が追う問い合わせを絞り、
必要なチケットと顧客を検索。

保存済みビュー（自分にもみ表示）

優先度の高い未解決

優先度: 緊急・高

未解決

更新順

フィルターと並び替えを保存し、
次回も同じ条件で開けます。

Q 請求書

検索

チケット

DSK-1047 / 請求書の消費税率について

顧客名を含むチケット

DSK-1041 / 中村 莉子からの問い合わせ

検索と保存条件は表示例。チケット一覧で ID・件名・顧客を検索できます。

優先度ごとの目標時間で、対応の遅れに気づく。

初回返信と解決の目標を設定し、期限が近づくと担当者へ通知します。

優先度	初回返信	解決
緊急	1時間	8時間
高	4時間	24時間
中	8時間	48時間
低	24時間	72時間
既定値。管理者がワークスペースごとに変更できます。		

期限が近い

残り時間が少なくなった問い合わせを通知で確認。

SLA 超過

超過したチケットは危険表示で把握できます。

24時間連続で計算します。営業時間や休日の設定はありません。手動の「期限」は SLA と別に設定できます。

今日の対応状況から、チームの振り返りまで。

日々の確認はダッシュボード。管理者は期間を選んでレポートを確認できます。

ダッシュボード / 全員が閲覧

未解決

34

うち対応中12件

未割り当て

3

担当の割り当てが必要

本日解決

8

昨日は6件

未解決・新規・未割り当て・返答待ち・本日解決を確認。カードから対象のチケット一覧へ移動できます。

過去7日間の平均初回応答時間と平均解決時間も表示。

数値と氏名は架空の表示例です。導入効果や実績を示すものではありません。

レポート / 管理者が閲覧

担当者別			過去7日間
担当者	解決	平均初回返信	
佐藤 真由	18件	45分	
高橋 健	12件	1時間8分	
森 由佳	10件	1時間20分	

チケットの作成・解決、SLA、担当者別の対応を集計。今日・7日・30日・カスタム期間で比較できます。

解決したあとに、顧客の声を受け取る。

CSAT を有効にすると、解決したメールの問い合わせへアンケートを送信します。

評価とコメントから、 対応を振り返る。

顧客はログインせずに回答できます。評価は1～5、コメントは任意。1件のアンケートに回答できるのは1回です。

管理者がワークスペース単位で有効・無効を設定。回答はチケットやレポートで確認できます。

顧客側のアンケート（表示例）

今回のサポートはいかがでしたか？

1

2

3

4

5

手順がわかりやすく、問題を解決できました。

評価とコメントは表示例です。

まずワークスペースをつくり、画面を確認する。

現在の登録先は開発環境です。外部メールの送受信連携は準備中です。

01 アカウントを作成し、メールを確認

氏名・メール・パスワードを登録します。

02 ワークスペースを作成

最初の利用者が管理者になり、チームの場所を用意します。

03 メール連携を設定

外部メール連携は準備中。接続後は、転送設定と接続確認を行います。

04 メンバーと画面を確認

チームの役割を決め、チケットや顧客管理の画面を確認します。

ADMIN

管理者

メール連携・SLA・CSAT などの設定とレポートを管理。チームメンバーを招待できます。

MEMBER

メンバー

チケットへの対応、顧客情報の確認、ダッシュボードの閲覧。設定とレポートは管理者が扱います。

導入前に確認しておきたいこと。

登録先は開発環境です。チケット・顧客管理などの画面を確認できます。

Q01

顧客に Deskly のアカウントは必要ですか？

不要です。メール連携の接続後は、いつも通りメールで問い合わせや返信ができます。

Q02

今のサポート用アドレスは使えますか？

接続後に利用できます。現在、外部メールの送受信連携は準備中です。

Q03

受信メールの添付や HTML を取り込めますか？

受信添付の取り込みは未対応です。メール本文はテキストで表示します。

Q04

データを CSV で書き出せますか？

現在は未対応です。チケットと顧客情報は Deskly の画面から確認できます。

小規模チームのためのシンプルなヘルプデスク

問い合わせの対応を、 チームで見えるように。

アカウントを作成し、ワークスペースの画面を確認。

アカウントを作成 →

Web サイトを見る

現在の登録先は開発環境です。外部メールの送受信連携は準備中です。

`deskly.appveta.com`