

circlace クイックスタート（テナント向け）

circlace のライセンス購入、プランの詳細については、販売元にお問い合わせください。

なお、以下ドキュメント中に記載されたアイコンやその名称、画面イメージなどは予告なく変更される場合があります。

目次

基本的な用語の定義	4
ログイン・ログアウト	5
【ログインについて】	5
【ログアウトについて】	5
ダッシュボードについて	6
【重要なお知らせについて】	6
【インサイトについて】	8
ヘッダーについて	11
テナントプロフィールの登録	12
【アップロードできるファイルタイプの指定】	12
【問い合わせ受付メールアドレスの設定】	エラー! ブックマークが定義されていません。
言語設定	14
テナントロゴの登録	15
パスワードの変更	16
テナントユーザーの登録	17
【ロールの設定について】	17
顧客の登録	19
【プランの設定方法】	19
【顧客の登録方法】	20

プロジェクトの登録.....	22
【テンプレートの利用について】	22
【トップ画面の表示について】	25
【プロジェクトの編集について】	26
【プロジェクトで設定・編集できる項目】	26
【プロジェクト管理画面で使えるメニューについて】	27
【プロジェクト詳細について】	27
【タスクについて】	28
【ガントチャートについて】	30
【コメントについて】	31
【ドキュメントについて】	32
(表の挿入方法)	34
(画像の挿入方法)	35
(フローチャートの作成方法)	36
(ファイルの添付方法)	38
(PDF のダウンロード方法)	39
【添付ファイルについて】	39
【プロジェクトメンバーについて】	41
【プロジェクト設定について】	41
問い合わせについて	43
【問い合わせをする場合】	43
CTI について	45
メール通知設定について	47
【問い合わせを確認する・返答する場合】	48
【CTI の設定について】	50
カテゴリーの設定について	50
タイプの設定について	52
アイテムの設定について	54
CTI のコピーについて	56
【問い合わせやタスクのカスタマイズ方法】	58
例 1 : 問い合わせの「種類」ドロップダウンリストに表示する項目の設定.....	59
例 2 : 問い合わせの「カスタム項目」に記載する項目の設定.....	62
やりとりについて	72
【やりとりの確認方法】	72

【新規やりとりの作成・保存について】72

基本的な用語の定義

本文中に出てくる「テナント」、「チーム」および「お客様」という名称について以下のように定義します。

- テナント：「チーム」（下記参照）が持つ、circlace上のスペース
- チーム：circlace 購入者（企業、団体、部署、個人）
- お客様：チームの顧客

ログイン・ログアウト

circlace のログイン・ログアウトについて説明します。

【ログインについて】

1. circlace の URL (<https://pasonatquila.circlace.com/>) にアクセスします。
2. 登録メールアドレスおよびパスワードを入力します。

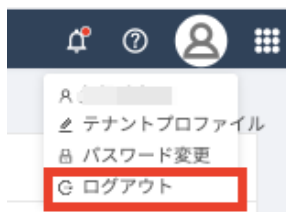
※初回の登録を済ませていることが前提です。

【ログアウトについて】

1. 画面の上部、右手に表示されている、人の形のアイコン（ユーザーアイコン）にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「ログアウト」をクリックします。



ダッシュボードについて

ログインすると、ダッシュボードが表示されます。ダッシュボード画面では、自分がメンバーに含まれるプロジェクトや、これまでにした問い合わせ、タスク一覧などが表示されます。また、使用頻度の高いプロジェクトや問い合わせ、タスクを「お気に入り」として登録しておくこともできます。

The screenshot shows the Circlace dashboard interface. At the top, there is a header with the Circlace logo, the text 'ダッシュボード', and several utility icons (notification, help, user profile, and a 3x3 grid menu icon). Below the header, the dashboard is organized into several sections:

- ナビゲ...**: A navigation sidebar with icons for 'プロジェクト' (Projects) and '問い合わせ' (Inquiries).
- 自分のタスク**: A table listing tasks with columns for 'タスク名' (Task Name) and a status indicator. The tasks listed are: '子タスクその1', 'タスクその1', 'Cheat Sheet作成', 'クイックスタートガイド作成', and 'Map作り'.
- 自分の問い合わせ**: A table listing inquiries with columns for 'タイトル' (Title) and a status indicator. The inquiries listed are: '1/5テスト (その2)', '1/5テスト', and 'テスト'.
- お気に入り**: A section for favorites, divided into five columns: 'プロジェクト' (listing 'Circlace Writing'), 'タスク' (listing 'サポートサイトのコンテンツ掲載' and 'クイックスタートガイド作成'), 'プロジェクトドキュメント' (showing 'データがありません'), '問い合わせ' (listing 'test 0418'), and 'インサイト' (showing 'データがありません').

【重要なお知らせについて】

ダッシュボードの一番上には、チームからお客様に向けた「重要なお知らせ」（例：キャンペーンのお知らせ、メンテナンスのお知らせなど）を表示することができます。重要なお知らせの作成方法は以下のとおりです。

1. 画面の右上に表示されるメニューアイコン（9つのドットが並んだアイコン）にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「重要なお知らせ」をクリックします。



3. 「新規」をクリックします。



4. 編集画面が表示されるので、以下の情報を入力します。

- タイトル (必須) : お知らせのタイトルを入力します。
- 通知範囲 : お知らせを通知する対象を選択します。「テナント全体」とすると、テナントに登録されたテナントユーザー・お客様の全員がお知らせを閲覧できます。「プロジェクト」とすると、プロジェクトの指定欄が表示され、対象プロジェクトを指定できます。ここで指定されたプロジェクトに登録されたテナントユーザー・お客様のみがお知らせを閲覧できます。
- 開始日時/終了日時 : お知らせが表示される期間を設定できます (例 : メンテナンス期間中のみお知らせを掲示したい場合など)。
- 内容 : お知らせの本文を入力します。文字を修飾したり、画像を挿入したりすることができます。

*タイトル

通知範囲

テナント全体 プロジェクト

*開始日時

*終了日時

メールでも通知する

メール通知日時

*内容

B U i ¶ AA A F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z [\] ^ _ ` { | } ~ ¡ ¢ £ ¤ ¥ ¦ § ¨ © ª « ¬ ® ¯ ° ± ² ³ ´ µ ¶ · ¸ ¹ º » ¼ ½ ¾ ¿

保存

【インサイトについて】

インサイトは、テナント利用者の全員で共有するドキュメントを掲載する場所としてご利用いただけます。
ドキュメントとしては、以下のような利用例があります。

- circlace の利用方法
 - 利用方法について役に立つヒント集
1. インサイトの一覧を表示するには、画面の右上に表示されるリソースアイコン（?のアイコン）にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるメニューの中の「全てのブック」をクリックします。



3. テナントに掲載された全てのドキュメントがカード形式で表示されます。



4. ドキュメントを作成する際は上記画像中の「+」ボタンをクリックします。
5. 新規ブック作成画面が開きますので、ブック名を入力します。トップページのメニューに表示したい場合は、「メニューに表示する」のチェックを入れます。必要に応じて説明を入力します。設定後「OK」をクリックします。

6. 手順 2 の画面に戻ります。ドキュメント「テスト」が左上に表示されています。



7. また、リソースアイコンをクリックすると、新しいドキュメントが追加されていることがわかります。



ヘッダーについて

ヘッダーとは、circlace の画面上部に表示される部分で、いくつかの機能ボタンが表示されています。ここでは、各機能ボタンについて説明します。



左より：

- **ベルアイコン**：自分に関わるアクションがあった場合に通知します。
- **リソースアイコン**：circlace のサポートサイトや、テナント側で設定したその他の情報リソースに接続します。
- **ユーザーアイコン**：ユーザーに関する各種設定ができます。
- **メニューアイコン**：9つのドットが並んだアイコンです。ここから各種メニューが開けます。

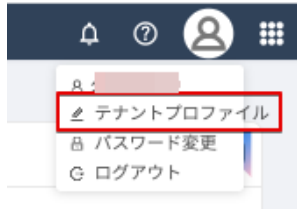
テナントプロフィールの登録

まず、テナントプロフィール（テナントの情報）を登録します。

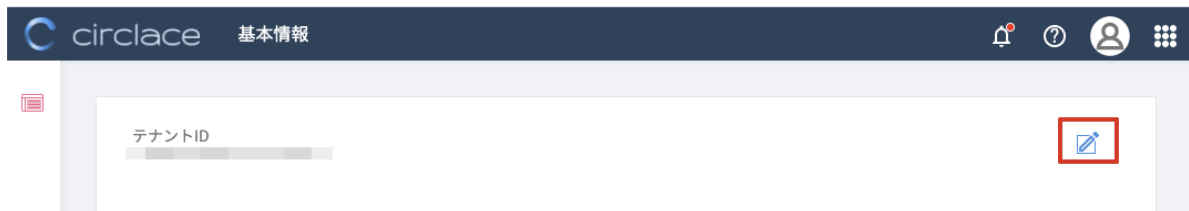
1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「テナントプロフィール」をクリックします。



3. 表示された画面の右上にある鉛筆のアイコンをクリックします。



4. 必要項目を入力します。

なお、以下の方法でカスタマイズできます。

【アップロードできるファイルタイプの指定】

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「システム設定」をクリックします。



3. 画面左上に表示される「テナントのシステム設定」のカードをクリックします。



4. 「アップロード拡張子ホワイトリスト」が表示されるので、アップロード可能なファイルの拡張子をこのリストで指定します。なお、circlace では仕様として、.exe, .dll といった形式の、システムに影響を及ぼす可能性のあるファイルのアップロードは許可していません。アップロードできないファイルの拡張子リストは赤字で記載されています。

テナントのシステム設定

アップロードファイル拡張子ホワイトリスト

初期値

jpg, jpeg, jpe, gif, png, bmp, tiff, tif, ico, asf, asx, wmv, wm, avi, divx, flv, mov, qt, mpeg, mpg, mpe, mp4, m4v, ogv, m4v, webm, mkv, 3gp, 3gpp, 3g2, 3gp2, txt, asc, c, cc, h, srt, csv, tsv, ics, css, htm, html, vtt, dfxp, mp3, m4a, m4b, ra, ram,

※以下の拡張子は追加してもアップロードできません

(ade, adp, apk, appx, appxbundle, bat, cab, chm, cmd, com, cpl, dll, dmg, exe, hta, ins, isp, iso, jar, js, jse, lib, lnk, mde, msc, msi, msix, msixbundle, msp, mst, nsh, pif, ps1, scr, sct, shb, sys, vb, vbe, vbs, vxd, wsc, wsf, wsh)

保存

言語設定

ここでは、ユーザーの言語設定方法について説明します。

1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。

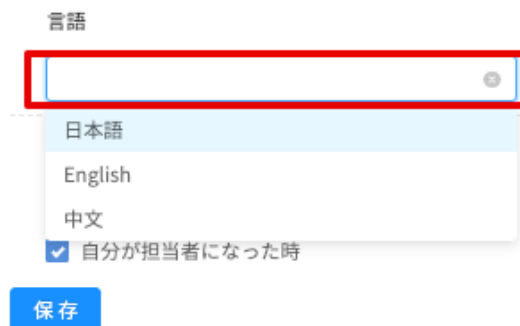


2. 表示されるドロップダウンメニューの一番上に表示される、自分の名前をクリックします。
3. 言語設定アイコンをクリックします。



4. ドロップダウンから言語を選択し、「保存」をクリックします。なお、指定できる言語は日本語・英語・中国語です。

ユーザー設定



テナントロゴの登録

テナントのロゴを登録して、circlace の画面をカスタマイズできます。

以下の手順でロゴを指定できます。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。
2. 表示されるドロップダウンメニューから「システム設定」をクリックします。



3. 「テナント管理」の項目に表示される「ロゴ設定」のカードをクリックします。




4. テナント名を入力します。チェックボックスにチェックを入れると、ロゴと一緒に社名が表示されます。
5. 「ロゴ」の下のボックスをクリックして、画像ファイルを指定します。
※画像ファイルがあらかじめ保存されている必要があります。
6. 「保存」をクリックして保存します。

ロゴ設定

*テナント名:

テナント名を表示

ロゴ:



パスワードの変更

初回ログイン時の仮パスワードから、以下の手順でパスワード変更できます。

1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「パスワード変更」をクリックします。



3. 「旧パスワード」には仮パスワード、「新パスワード」「確認パスワード」には、新しいパスワードを入力します。
4. 「保存」をクリックします。

A screenshot of the Circlace password change form. The form is white with a dark blue header containing the Circlace logo and 'パスワード変更' (Change Password). On the left, there are icons for home, lock, list, and user profile. The form contains three input fields: '旧パスワード:' (Old Password), '新パスワード:' (New Password), and '確認パスワード:' (Confirm Password). Below the input fields is a blue '保存' (Save) button.

テナントユーザーの登録

テナントユーザー数はプランにより異なります。プランに関する詳細は販売元までお問い合わせください。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. メニューの一覧から「テナントユーザー」をクリックします。



3. 「ユーザー新規」をクリックし、自社のユーザーについて、必要項目を入力します。
 - ※「必要項目」とは、テナントユーザーのメールアドレス、氏名、電話番号です。
 - ※「ロール」には、テナントユーザーの役割のタイプをドロップダウンから選択します。(例：「管理者」「一般」)
ドロップダウンは、カーソルをロール欄に当てると、自動的に表示されます。
 - ※「ロール」の設定方法については、「ロールの設定について」をご覧ください。

4. 登録が必要な全てのテナントユーザーについて、上記3の手順を繰り返します。

【ロールの設定について】

あらかじめロール（役割）を設定しておくことで、ユーザーの入力がスムーズになります。

代表的なロールには、circlaceのテナント管理業務を行う「管理者」、それ以外の「一般」などがあります。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. メニューの一覧から「ロール」をクリックします。



3. 「新規」をクリックし、自社に必要なロール名とその詳細を入力します。
4. 入力完了したら「OK」をクリックします。

A screenshot of a dialog box titled 'ロール新規' (New Role) with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains two input fields: a text box for '*ロール名:' (Role Name) and a larger text area for '説明:' (Description). At the bottom right, there are two buttons: 'キャンセル' (Cancel) and 'OK'.

顧客の登録

テナント側で circlace の顧客を登録できます。顧客を登録する前に、それぞれの顧客が利用している circlace 利用プランの設定が必要です。以下で設定手順を説明します。

【プランの設定方法】

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. メニューの一覧から「プラン」をクリックします。



3. 「新規」をクリックし、テナントが提供するプランの名称などの詳細を入力します。

プラン新規 ×

* プランキー:	<input type="text" value="Trial"/>
* プラン名:	<input type="text" value="Trialプラン"/>
* ユーザ制限数:	<input type="text" value="5"/> ▼
* 容量:	<input type="text" value="10"/> ▼ G
* 単価 (月額):	<input type="text" value="1"/> 円
* 利用開始日:	<input type="text" value="2020-07-18"/> 日
* 利用終了日:	<input type="text" value="2050-07-17"/> 日
機能説明:	<input type="text" value="お試しプラン"/>

4. 入力完了したら「OK」をクリックします。

※特にプランを設けていない場合でも、入力が必要です（顧客登録の際にプラン名が必要となるため）。プランを設けていない場合は、上の画像の内容を参考にダミーのプランを入力することをお勧めします。

※「利用終了日」について、設定した日付を経過するとそのプランが使用できなくなるため、特に設けない場合は画像の

ように極力先の日付を入れるようにしてください。(画像で設定している日付は 2050-07-171)

【顧客の登録方法】

「プラン」の設定後に顧客を登録できます。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. メニューの一覧から「顧客」をクリックします。



3. 「新規」をクリックし、登録したい顧客（会社）名などを入力します。
4. 入力完了したら「OK」をクリックします。

顧客新規 ×

*会社名

*管理者氏名

*メールアドレス

*プラン

月額 (円) : 数量: 容量:

【顧客メンバーの登録方法】

顧客（会社）に在籍し、circlace を利用しているメンバーを「顧客メンバー」として個別に登録できます。登録方法は以下の通りです。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. メニューの一覧から「顧客メンバー」をクリックします。



3. 「メンバー新規」をクリックし、登録したい顧客メンバーを入力します。
4. 入力完了したら「OK」をクリックします。

A screenshot of a form titled '顧客メンバー新規' (New Customer Member) with a close button 'X' in the top right corner. The form contains several input fields: a text field for '*メールアドレス' (Email Address), a text field for '*氏名' (Name), a text field for '*電話番号' (Phone Number), a text field for '*会社名' (Company Name), and a dropdown menu for 'ロール' (Role). At the bottom right of the form, there are two buttons: 'キャンセル' (Cancel) and 'OK'.

プロジェクトの登録

テナント企業の自社内、またはテナント企業とお客様との間のプロジェクトについて、circlace の機能である「プロジェクト」を使って管理できます。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 「プロジェクト」をクリックします。



3. 「新規」をクリックします。



4. プロジェクト名を入力します（必須）。なお、プロジェクトで設定できる項目の詳細については、この後の【プロジェクトの編集について】をご覧ください。
5. 完成したプロジェクトは、「プロジェクト」のトップ画面に表示されます。

【テンプレートの利用について】

テンプレートを利用すると、類似のプロジェクトを効率よく作成できます。

テンプレートを利用するには、まずひな形となるプロジェクトが作成されている必要があります。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 「プロジェクト」をクリックします。



3. プロジェクト一覧が開くので、テンプレートにしたいプロジェクトのチェック欄にチェックを入れます。

プロジェクト名: [プロジェクト名] 顧客名: [顧客名] 開始日: [日付を選択] 終了日: [日付を選択]

検索結果: 6件 [検索] [クリア]

[新規] [テンプレートから作成] [テンプレートとして保存] [削除]

<input type="checkbox"/>	#	プロ...	プロジェクト名	顧客名	フ...	開...	終...	プロジェクト...	テ...	作成日	最終...
<input checked="" type="checkbox"/>	PRJ000027	テンプレートテスト...				2020-...	2020-...			2020-10-...	2020-10-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000026	testtest202007								2020-07-...	2020-07-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000020	Test project for custo...			テスト1	2020-...	2020-...			2020-01-...	2020-05-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000023	Test PJ for Customer 2				2020-...	2020-...			2020-04-...	2020-04-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000008	Circlace Writing								2019-12-...	2020-01-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000011	test project			発注	2019-...	2020-...			2019-12-...	2020-01-...

< 1 > 20 / ページ

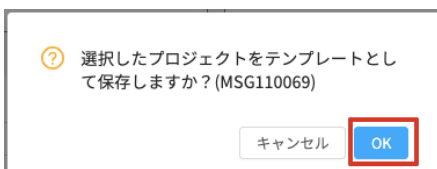
4. 「テンプレートとして保存」をクリックします。

[新規] [テンプレートから作成] [テンプレートとして保存] [削除]

<input type="checkbox"/>	#	プロ...	プロジェクト名	顧客名	フ...	開...	終...	プロジェクト...	テ...	作成日	最終...
<input checked="" type="checkbox"/>	PRJ000027	テンプレートテスト...				2020-...	2020-...			2020-10-...	2020-10-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000026	testtest202007								2020-07-...	2020-07-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000020	Test project for custo...			テスト1	2020-...	2020-...			2020-01-...	2020-05-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000023	Test PJ for Customer 2				2020-...	2020-...			2020-04-...	2020-04-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000008	Circlace Writing								2019-12-...	2020-01-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000011	test project			発注	2019-...	2020-...			2019-12-...	2020-01-...

< 1 > 20 / ページ

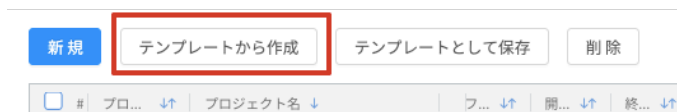
5. 「選択したプロジェクトをテンプレートとして保存しますか?」というメッセージが表示されるので「OK」をクリックします。



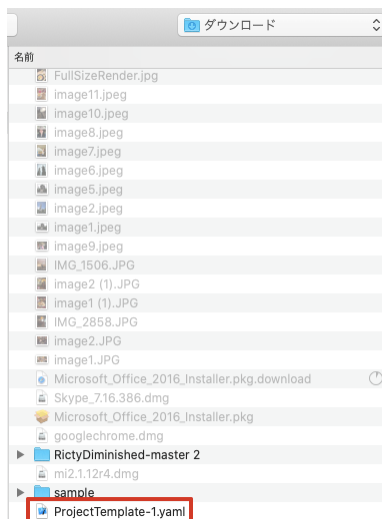
6. クリックすると zip ファイルがダウンロードされるので、ダウンロード先を確認しておきます (拡張子が「.yaml」のファイルです)。

最終レポート.pdf	163 KB	PDF書類	2019年12月8日 8:57
Beautiful Free Im...5_1571905997.png	254 KB	PNGイメージ	2019年12月26日 18:21
Momo Twins (1).png	275 KB	PNGイメージ	2016年10月11日 22:10
Momo Twins.png	275 KB	PNGイメージ	2016年8月29日 20:56
コメント一覧の使い方 (1).png	223 KB	PNGイメージ	2020年10月13日 17:18
コメント一覧の使い方.png	223 KB	PNGイメージ	2020年10月13日 17:18
Microsoft_Offic...er.pkg.download	33 MB	Safari...ロード	2015年11月22日 21:27
index	1 KB	SimpleText書類	2016年2月7日 12:53
ProjectTemplate-1.yaml	2 KB	YAML Document	今日 12:20
20160313.zip	1.4 MB	ZIPアーカイブ	2016年3月13日 12:10
20160320.zip	1.4 MB	ZIPアーカイブ	2016年3月26日 10:51
application_docu...ounseling2019.zip	1.2 MB	ZIPアーカイブ	2018年6月10日 17:07
atom-mac.zip	73.7 MB	ZIPアーカイブ	2016年2月14日 16:12
eligibility_-confir...ounseling2019.zip	1.8 MB	ZIPアーカイブ	2018年6月10日 16:54

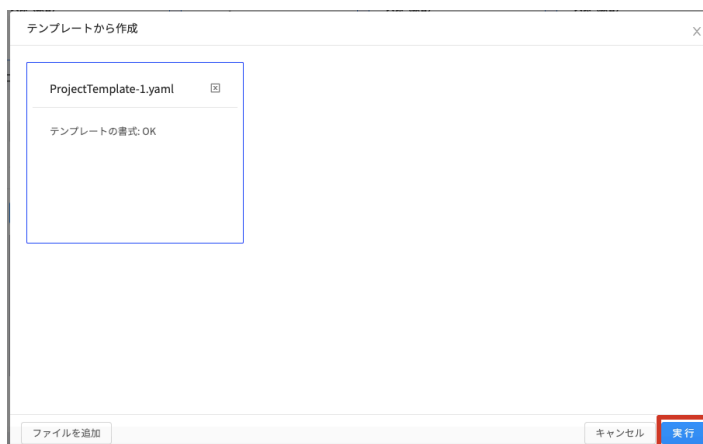
7. 次に、「テンプレートから作成」をクリックします。



8. ファイルを指定する画面が開くので、先程ダウンロードしたファイルを指定します。



9. 利用したいテンプレートのファイルが選択されていることを確認して、「実行」をクリックします。



10. 一覧で新たにプロジェクトが作成されていることを確認します。テンプレートを利用して作成されたプロジェクトは、

「テンプレートから作成」の項目にチェックが入っています。

<input type="checkbox"/>	#	プロ...	プロジェクト名	フ...	開...	終...	こ↑	テンプレートから作成	作成日	最終...
<input type="checkbox"/>	PRJ000028		テンプレートテスト用プロジェクト		2020-...	2020-...		✓	2020-10-...	2020-10-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000027		テンプレートテスト用プロジェクト		2020-...	2020-...			2020-10-...	2020-10-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000026		testtest202007						2020-07-...	2020-07-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000020		Test project for customer		2020-...	2020-...			2020-01-...	2020-05-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000011		test project		2020-...	2020-...			2019-12-...	2020-01-...

- ※ テンプレートの情報がコピーされるのは、プロジェクト本体とタスクのみです。テンプレートに入っている人の情報（プロジェクトメンバー）やコメント、ドキュメントはコピーされません。これらの情報が必要な場合は、プロジェクトを作成後に新たに追加してください。
- ※ テンプレートは一度に 100 ファイルまで読み込めます。
- ※ テンプレートの情報を上書きしたい際は、「プロジェクトの編集」を参照して情報を修正します。または、yaml ファイルをエディターで開き、編集済みのものを上記 8 のステップで読み込むこともできます。

【トップ画面の表示について】

作成日の新しい順に 4 つ「最近のプロジェクト」としてカード形式で表示されます。

また、全てのプロジェクトが「プロジェクト一覧」としてリスト表示されます。プロジェクトが多い場合は検索も可能です。

最近のプロジェクト

[PRJ000026] - testtest202007
フェーズ:
プロジェクト担当者:

[PRJ000020] - Test project f...
フェーズ:テスト1
プロジェクト担当者:

[PRJ000023] - Test PJ for Cu...
フェーズ:
プロジェクト担当者:

[PRJ000008] - Circlace Writi...
フェーズ:
プロジェクト担当者:

プロジェクト一覧

プロジェクト名 顧客名 開始日 終了日

プロジェクト名 顧客名 日付を選択 日付を選択 日付を選択 日付を選択

検索結果: 5件

検索 クリア

新規 テンプレートから作成 テンプレートとして保存 削除

<input type="checkbox"/>	#	プロ...	プロジェクト名	顧客名	フ...	開...	終...	プロジェクト...	テ...	作成日	最終...
<input type="checkbox"/>	PRJ000026		testtest202007							2020-07-...	2020-07-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000020		Test project for custo...		テスト1	2020-...	2020-...			2020-01-...	2020-05-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000023		Test PJ for Customer 2			2020-...	2020-...			2020-04-...	2020-04-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000008		Circlace Writing							2019-12-...	2020-01-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000011		test project		発注	2019-...	2020-...			2019-12-...	2020-01-...

また、プロジェクト一覧に表示している項目は以下の方法でカスタマイズ可能です。項目の追加はできません。

<input type="checkbox"/>	#	プロ...	プロジェクト名	顧客名	フ...	開...	終...	プロジェクト...	テ...	作成日	最終...
<input type="checkbox"/>	PRJ000026		testtest202007							2020-07-...	2020-07-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000020		Test project for custo...		テスト1	2020-...	2020-...			2020-01-...	2020-05-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000023		Test PJ for Customer 2			2020-...	2020-...			2020-04-...	2020-04-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000008		Circlace Writing							2019-12-...	2020-01-...
<input type="checkbox"/>	PRJ000011		test project		発注	2019-...	2020-...			2019-12-...	2020-01-...

- 一覧で表示されているプロジェクトを昇順・降順で並び替える：並び替えたい項目の右横に表示されている上下の矢印部分をクリックします。
- 項目の順番を入れ替える：移動したい項目名（例えば、「プロジェクト ID」を移動したい場合は赤枠の部分）をクリックし、入れたい場所にドラッグ&ドロップします。
- 項目が表示されている欄のサイズ（横幅）を変更する：変更したい項目と、その右横の項目の間の線（画像では緑枠の部分）にマウスカーソルを当てると、カーソルの形が変わります。その状態で右または左にドラッグします。
- 不要な項目を一時的に削除する：その項目をクリックした状態で、一覧の外のスペースにドラッグします。画面をリロードすると再度表示されるようになります。

【プロジェクトの編集について】

プロジェクトを編集したい場合は、「最近のプロジェクト」または「プロジェクト一覧」に表示されている該当のプロジェクト名をクリックし、右端の鉛筆のアイコンをクリックします。

プロジェクト名
[PRJ000008] - Circlace Writing



【プロジェクトで設定・編集できる項目】

プロジェクト新規
×

*プロジェクト名:

顧客名:

お客様プロジェクトマネージャー名:

開始日:

終了日:

カスタム項目設定: +

プロジェクトマネージャー名:

プロジェクト担当者名:

プロジェクトフェーズ設定: +

プロジェクトサマリー:

B U i ¶ AA A ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶
↶ ↷ 📎

キャンセル
OK

- プロジェクト名（必須）：全角 100 文字まで入力できます。

- アカウント：顧客の会社名を入力します。
- お客様プロジェクトマネージャー名：顧客側の担当者（プロジェクトマネージャー）名を入力します。
- 開始日：プロジェクトの開始日を入力します。
- 終了日：プロジェクトの終了日を入力します。
- カスタム項目：必要に応じて「+」ボタンをクリックして入力します。例：「社内」「社外」などのプロジェクトタイプ
- プロジェクトマネージャー名：プロジェクトの責任者（プロジェクトマネージャー）名を入力します。
- プロジェクト担当者名：担当者名を入力します。
- プロジェクトフェーズ設定：プロジェクトのフェーズ（段階）を、必要に応じて「+」ボタンをクリックして入力します。例：見積もり、発注、チェック、納品

※フェーズを入力すると、プロジェクトの詳細画面で各フェーズが可視化されます。現段階で該当するフェーズ名をクリックすると、そのフェーズがハイライトされます。（下図の例では「発注」フェーズが現段階のフェーズ）



※フェーズを戻すときは、該当するフェーズの名称をクリックします。（例：「チェック」フェーズから「発注」フェーズに戻す場合は、「発注」フェーズをクリック）

- プロジェクトサマリー：プロジェクトの概要について、簡単なまとめを入力します。

【プロジェクト管理画面で使えるメニューについて】

circplace のメニューアイコン > プロジェクトから、カードまたは一覧表示のリンクをクリックすると、プロジェクトの詳細画面が開きます。プロジェクト詳細画面の左端には、アイコンが縦一列に表示されています。それぞれのアイコンをクリックすると、以下の内容が確認できます。



- プロジェクト詳細：そのプロジェクトの名前、開始日等の概要を表示します。
- タスク：そのプロジェクト内にあるタスクを一覧表示します。
- ガントチャート：各タスクのスケジュールをガントチャートとして表示します。
- コメント：そのプロジェクト内での連絡事項をやり取りとして表示します。
- ドキュメント：そのプロジェクトに必要な画像や文書、フローチャートなどを作成・保存できます。
- 添付ファイル：そのプロジェクトに添付されたファイルを一覧表示します。
- メンバー：そのプロジェクトに参加しているメンバーを一覧表示します。
- プロジェクト設定：プロジェクトについて詳細設定ができます。

【プロジェクト詳細について】

前述の【プロジェクトの編集について】で解説した項目が表示されます。この画面から編集、コメントの追加が可能です。編集を行う場合は、画面右上の鉛筆のアイコンをクリックします。

【タスクについて】

プロジェクトに必要な各作業を「タスク」として、プロジェクトの中に作成できます。作成手順は以下の通りです。なお、この他にも、編集、コメント追加が可能です。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧のタスクアイコンをクリックします。



2. 「新規タスク」をクリックします。

タスク名	タスク内容
<input type="text"/>	<input type="text"/>
ステータス	担当者
<input type="text"/>	<input type="text"/>

新規タスク コピー 削除

3. タスク名を入力します。
4. その他の情報を必要に応じて入力します。
※タスクカスタム項目には「顧客側担当者」や「納品場所」などの補助情報を設定できます。また、タグをつけることによって、検索がより容易になります。

新規タスク
✕

タスク名

下書き

親タスク名

親タスク情報
開始日: 終了日:
担当者:

開始日

終了日

カテゴリー

優先度

ステータス

タスクカスタム項目

見積作業時間

実績時間

担当者

タグ

タスク内容

B U i ¶ AA A ≡ ⇄ ☰ ☷ ⌘ +:

5. また、タスクの中に子タスクを作りたい場合は、上のタスク詳細設定画面の「親タスク名」で親タスクを指定します（あらかじめ親タスクが作成されていることが前提です）。タスク一覧では、子タスクは親タスクの左横にある+ボタンをクリックすると表示されます。

<input type="checkbox"/>	#	タスク名
<input type="checkbox"/>	1	Map作り
<input type="checkbox"/>	2	NDA etc.
<input type="checkbox"/>	3	Help Page

※タスクの「下書き」モードについて

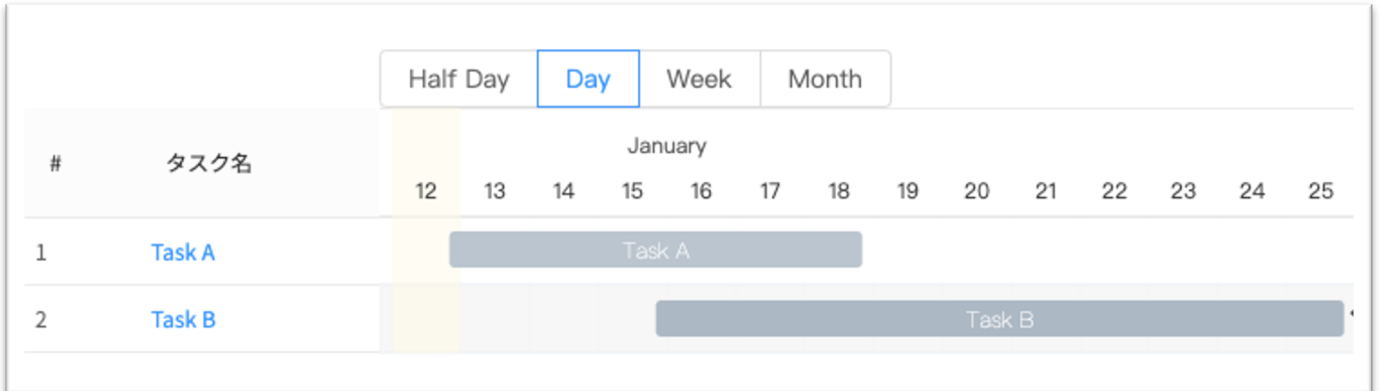
タスク、子タスクとも、「下書き」欄にチェックを入れておくと作成者以外の人の「タスク一覧」画面には表示されなくなります。

下書きを他の人にチェックしてもらうなど、共有する場合は、下書きのタスクのURLを共有することで、他の人からも閲覧が可能になります。

また、下書きモードの間は、担当者のアサインおよびコメントもできません。これらは、「下書き」欄のチェックを外すことができるようになります。

【ガントチャートについて】

ガントチャートを使って、各タスクの開始日・終了日といった工程管理の情報を可視化できます。工期に応じて、表示を半日単位、一日単位、一週単位などに変更できます。また、工期の変更に応じて、この画面上から短縮・延長することも可能です。その場合は各タスクの工期（グレーで表示されている部分）の開始日または終了日部分にマウスカースルを合わせ、ドラッグして調整します。



ガントチャートを表示させるには、ガントチャートアイコンをクリックします。



なお、①あらかじめタスクが設定されていること ②そのタスクに開始日および終了日の情報が入力されていること が前提です。このボタンから新たにガントチャートの作成はできません。

【コメントについて】

コメントでは、プロジェクト全体および個別のタスクに対してコメントできます。コメントを行うには3通りの方法があります。

① 「プロジェクトコメント」からプロジェクト全体に対してコメントする場合

プロジェクト詳細画面を開き、最下部にある「プロジェクトコメント」をクリックして入力します。



② 「タスクコメント」から個別のタスクに対してコメントする場合

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧でタスクアイコンをクリックします。



2. タスク一覧が開くので、コメントしたいタスク名をダブルクリックします。



3. 開いた画面の最下部にある「コメント」に入力します。



③コメントアイコンからプロジェクト全体または個別のタスクに対してコメントする場合

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧でコメントアイコンをクリックします。

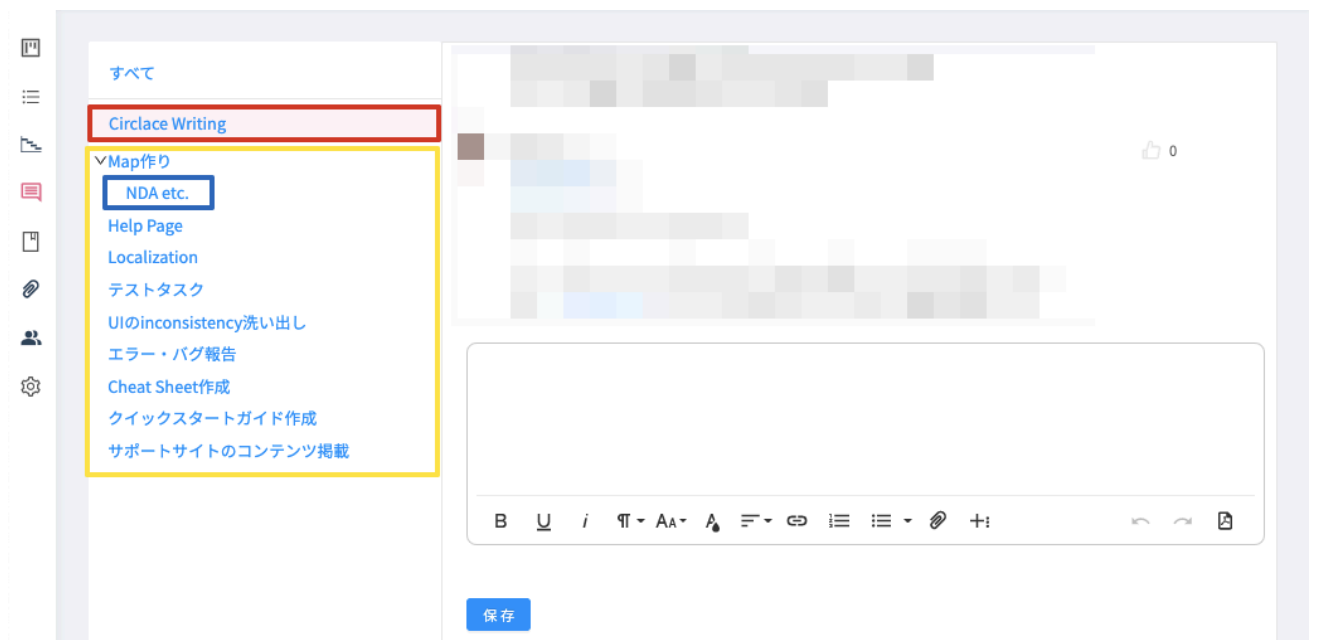


2. プロジェクト全体に対してコメントをする場合は、左のプロジェクト/タスク名の一覧でプロジェクト名が選択されていることを確認してからコメントを記入します。(下の画像の赤枠部分)

タスクに対してコメントをする場合は、左のプロジェクト/タスク名の一覧でタスク名が選択されていることを確認してからコメントを記入します。(下の画像の黄枠部分)

子タスクに対してコメントをする場合も、同様に子タスク名が選択されていることを確認してからコメントを記入します。(下の画像の青枠部分)

なお、「すべて」をクリックすると、そのプロジェクト・タスクすべてに入っているコメントが時系列で表示されます。



【ドキュメントについて】

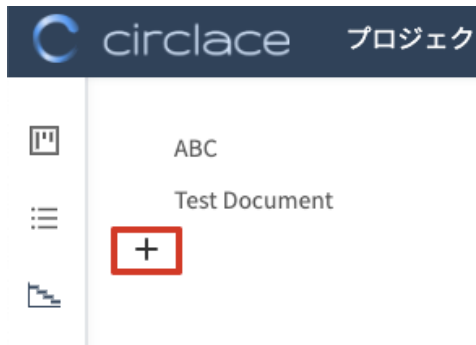
フローチャートや文書などのドキュメントを作成して、プロジェクトに添付できます。ドキュメントの作成方法は以下の通りです。

1. ドキュメントアイコンをクリックします。

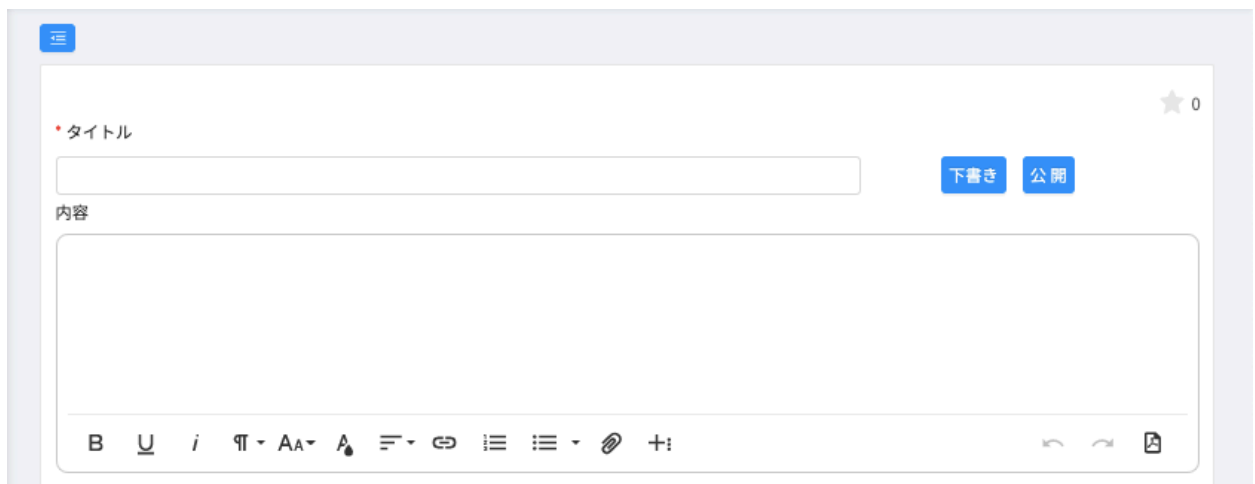


2. アイコン欄の右隣の「+」マークをクリックします。

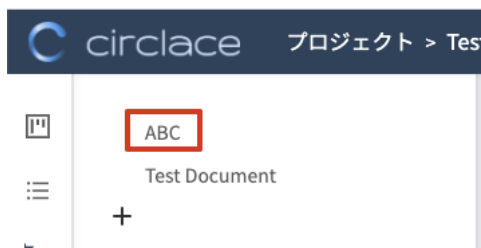
※お客様にはドキュメントをアップロードする権限がないため、「+」マークは表示されません。



3. 作成画面が開くので、タイトル・本文を入力してください。入力方法は、下の「書式設定・オブジェクト挿入バーについて」を参照してください。
4. 作成完了したものをドラフトとして保存する場合は「下書き」を、プロジェクトにアップロードしたい場合は「公開」をクリックしてください。



5. 作成したドキュメントのタイトルが表示されます。タイトルをクリックするとコンテンツが開きます。



6. 編集する場合は右上の鉛筆のアイコンをクリックすると編集できます。また、他のプロジェクトでも同じドキュメントを流用する場合は、右上のメニューアイコン（ドットが横に三つ並んだアイコン）をクリックして、ドロップダウンから「他のプロジェクトにコピー」をクリックします。



※書式設定・オブジェクト挿入バーについて



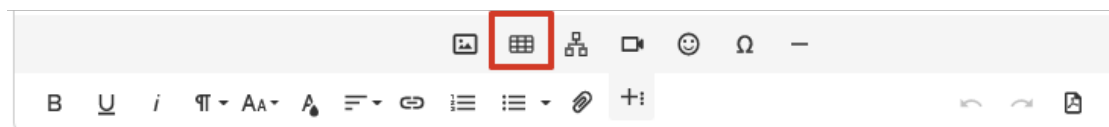
- 赤枠内のアイコンからは Word などの文書作成ソフトと同様に、フォントやインデント（字下げ）の設定や、ファイルの添付などができます。
- 青枠内のアイコン（その他ツール）からは、表や画像の挿入、フローチャートの作成などが可能です。
- 黄枠内のアイコンからは、アンドゥ（元に戻す）、リドゥ（繰り返す）、PDF のダウンロードが使用できます。

（表の挿入方法）

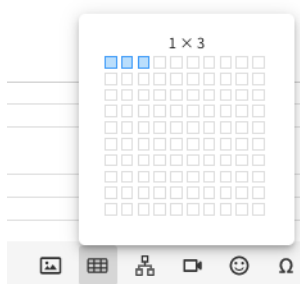
1. 「その他ツール」アイコンをクリックします。



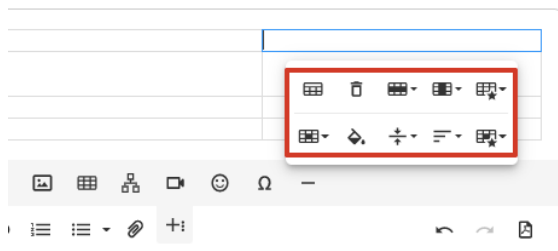
2. 「表の挿入」ボタンをクリックします。



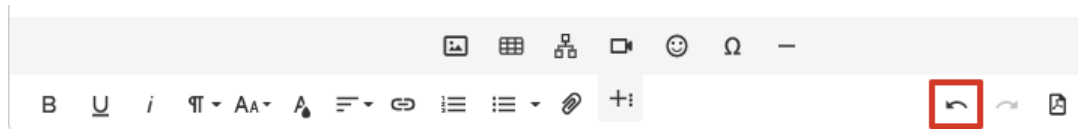
3. 挿入したい表の行数・列数に合わせて、「1（行）×3（列）」というように、セルの形状を指定します。



4. 挿入後の表を編集する場合は、セルを選択すると編集メニューが表示されます。

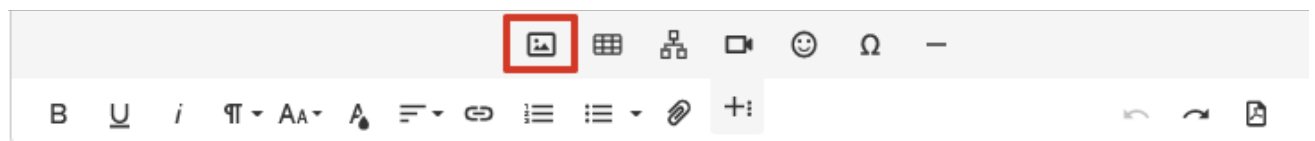


※編集を取り消す場合は、「元に戻す」ボタンをクリックします。

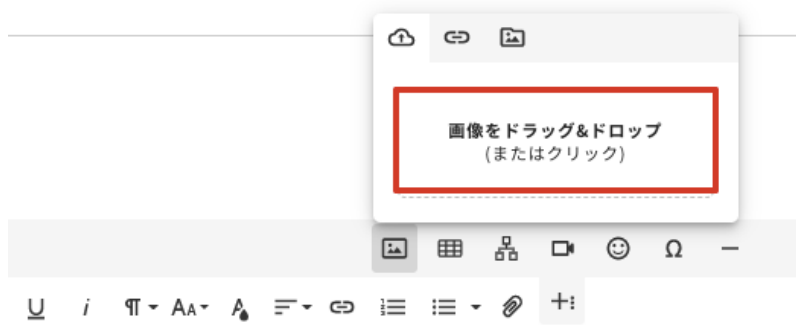


(画像の挿入方法)

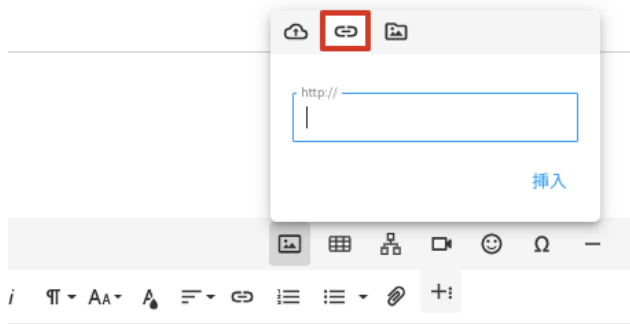
1. 「画像の挿入」ボタンをクリックします。



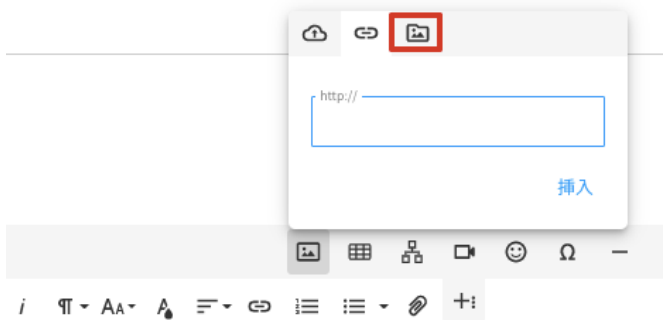
2. 画像ファイルがあらかじめコンピュータのドライブ等に保存されている場合は、点線の枠内をクリックして画像ファイルを指定します。



3. 画像の URL を指定する場合は、「画像の URL を入力」ボタンをクリックし、URL を指定してから「挿入」をクリックします。

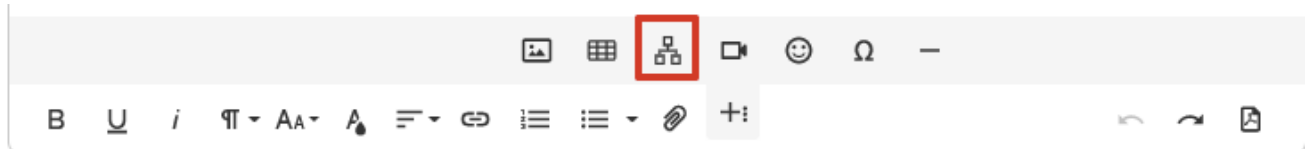


4. 「参照」 ボタンをクリックすると、PC のライブラリに保存されている画像を一覧表示します。

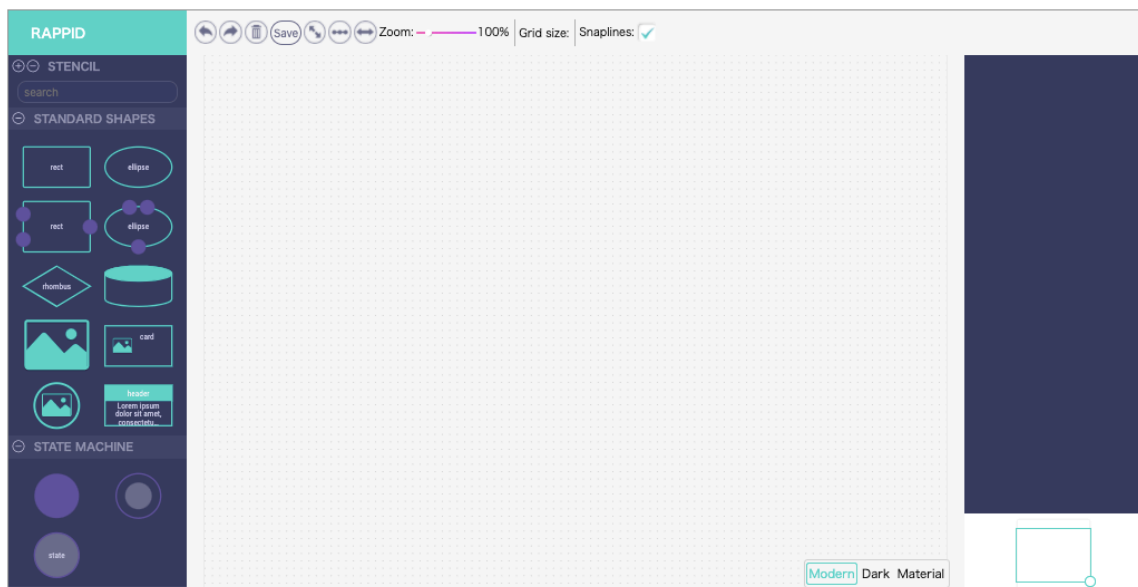


(フローチャートの作成方法)

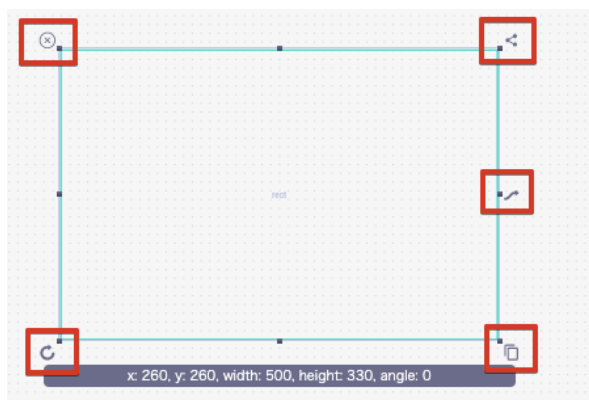
1. 「Insert Rappid」 ボタンをクリックします。



2. フローチャート作成画面が開くので、左側のパネルから必要なオブジェクトを選んでドラッグアンドドロップします。



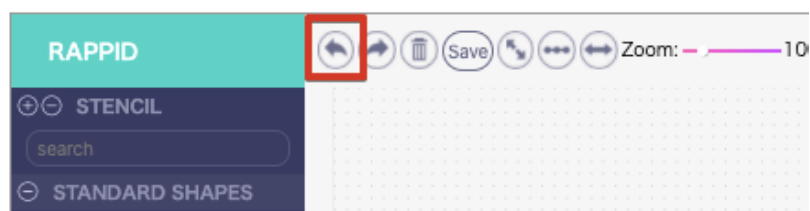
3. 挿入されたオブジェクトの四隅と右端中央には操作ハンドルがついています。



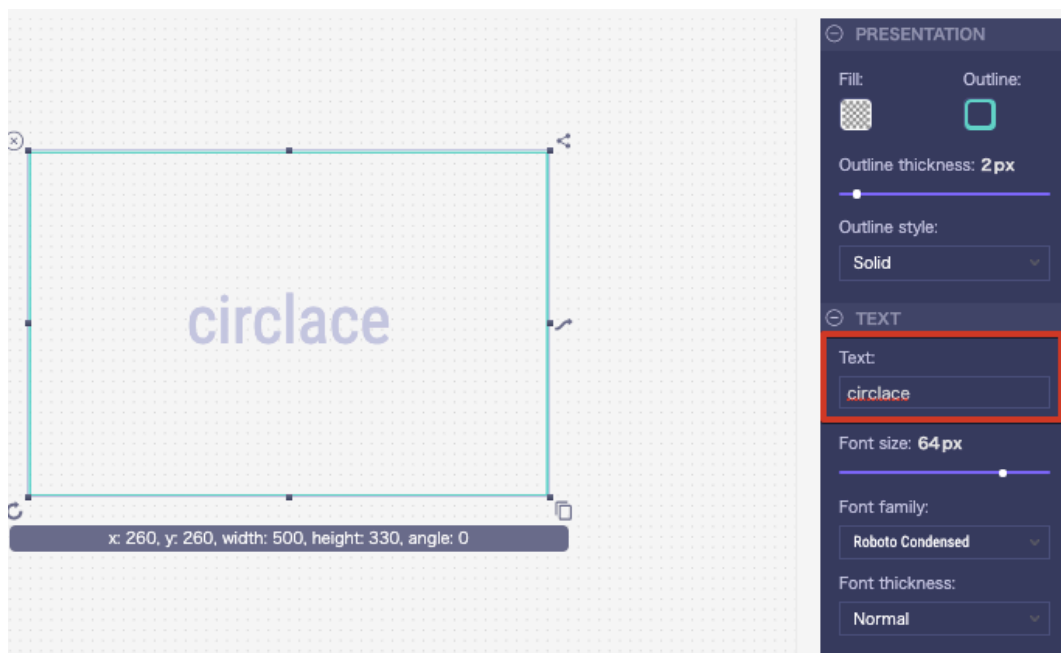
操作ハンドルについて、左上から時計回りに：

- オブジェクトを削除します。
- すでに挿入されているオブジェクトをコピー&ペーストし、矢印でつなげます。
- クリック&ドラッグすると双方向の矢印が描画されます。
- オブジェクトをコピー&ペーストします（矢印はありません）。
- クリック&ドラッグでオブジェクトを回転させます。回転率は自由に設定できます。

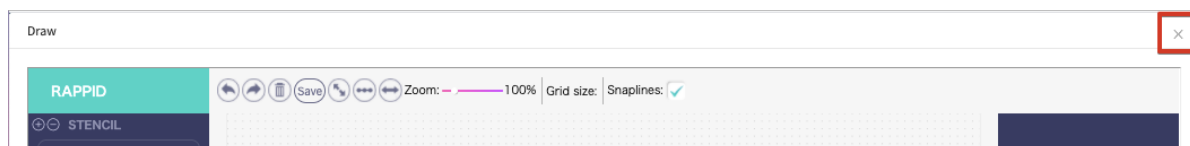
操作をやり直す場合は、「Undo」ボタンで前の操作を取り消せます。



4. 図形中にテキストを入れる場合は、画面右側のパネル中、「Text」のボックス内に入力します。フォントの種類やサイズもここから指定できます。



5. 編集画面に戻る場合は、スクリーン右上の x 印をクリックします。

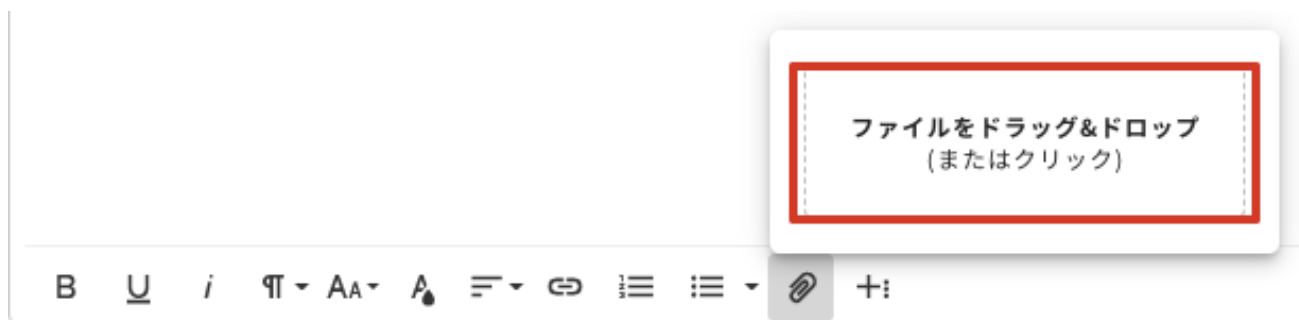


(ファイルの添付方法)

1. 「ファイルのアップロード」 ボタンをクリックします。



2. ファイルを所定のボックスにドラッグするか、ボックスをクリックして参照先のファイルを検索し、挿入します。



3. アップロード直後の状態は「未保存」です。保存する場合は「公開」をクリックしてください。



(PDF のダウンロード方法)

1. ダウンロードしたいドキュメントを開きます (ドキュメントは公開・下書きを問いません)。



2. 「PDF をダウンロード」 ボタンをクリックすると、ダウンロードフォルダにドキュメントの内容が PDF ファイルとしてダウンロードされます。



【添付ファイルについて】

添付ファイルボタンをクリックすると、プロジェクトや各タスクに添付されているファイルが一覧で表示されます。



このボタンからファイルをアップロードすることはできません。ファイルをアップロードする方法は以下のとおりです。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、プロジェクト詳細の編集画面で、「プロジェクトコメント」をクリックします。

プロジェクト名
[PRJ000020] - Test project for customer

フェーズ
キックオフ > テスト1 > テスト2

顧客名 久保（顧客） お客様プロジェクトマネージャー名	開始日 2020-01-24 終了日 2020-03-06	プロジェクト プロジェクト
プロジェクト種類 販促	プロジェクトサマリー	

プロジェクトコメント

- コメント編集画面が表示されるので、「ファイルのアップロード」ボタンをクリックして添付します。



- 同様に、各タスクの編集画面の「タスクコメント」中 1no
- 「ファイルのアップロード」ボタンからも可能です。

コメント

コメント入力領域

保存

※将来的に修正が発生する可能性があるデータをアップロードする場合は、以下の3つの理由でプロジェクトコメントまたはドキュメントからアップロードすることを推奨します。

- プロジェクトコメント/ドキュメントからアップロードしたデータは、アップロード後も修正可能ですが、タスクコメントからいったんアップロードしたデータは修正できません。
- プロジェクトコメント/ドキュメントからアップロードした場合は、アップロードボタンの右隣にある PDF ボタンからファイルをダウンロードできますが、タスクコメントからのアップロードの場合、一旦保存したものを PDF ボタンからダウンロードすることはできません。
- プロジェクトコメント/ドキュメントから以前にアップロードしたものと同名前のファイルをアップロードした場合は、新しいファイルは「同じファイルの新しいバージョン」として認識され、バージョン管理が容易にできます。一方、タスクコメントからアップロードした場合はバージョン違いの同じファイルとしては認識されず、別のファイルとして認識されます。したがって、同名前のファイルが複数ある場合は、投稿された日時で新旧を見分けること

になります。

【プロジェクトメンバーについて】

プロジェクトに参加するメンバー情報の管理や、追加・削除ができます。

新規メンバー追加・削除の手順は以下の通りです。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧で「メンバー」アイコンをクリックします。



2. 新規にメンバーを追加する場合は、「新規メンバー」をクリックします。



3. ポップアップの画面が開くので、必要事項を入力します。(後から「編集」で追加することもできます)



4. メンバーを削除する場合は、そのメンバーの右端に表示されている「削除」リンクをクリックします。
なお、複数メンバーを削除する場合は、一番左に表示されているボックスにチェックを入れて、上の「削除」ボタンをクリックします。



【プロジェクト設定について】

プロジェクトに記載する項目を設定できます。

プロジェクト設定の方法は以下の通りです。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧で、「プロジェクト設定」アイコンをクリックします。



2. 「タスク設定」のところで、必要に応じて項目にチェックを入れ、「保存」をクリックします。

3. 解除する場合はチェックを外し、再度「保存」をクリックします。



問い合わせについて

チームの自社内、あるいはチームとお客様との間で発生する問い合わせを、circlace を使って一元管理できます。

【問い合わせをする場合】

以下のスクリーンショットはテナントユーザー側から見た画面です。

1. メニューアイコンから、「問い合わせ」をクリックします。



2. 「問い合わせ」画面が表示されるので、「新規」をクリックします。

A screenshot of the Circlace 'お問い合わせ' (Inquiry) form. The form is displayed in a dark blue header area with the Circlace logo and the text 'お問い合わせ'. The form contains several input fields: 'タイトル' (Title) with 'タイトル' as a placeholder, '内容' (Content) with '内容' as a placeholder, '最終更新日' (Last Updated) with a date range selector, 'メールアドレス' (Email Address) with 'メールアドレス' as a placeholder, '担当者' (Responsible Person) with '担当者' as a placeholder, 'ステータス' (Status) with 'ステータス' as a placeholder, '公開範囲' (Public Range) with a dropdown menu, 'カテゴリー' (Category) with a dropdown menu, and 'タイプ' (Type) with a dropdown menu. Below the form, there is a search result indicator '検索結果: 0件' (Search Results: 0 items). At the bottom of the form, there are three buttons: '新規' (New), 'コピー' (Copy), and '削除' (Delete). The '新規' button is highlighted with a red rectangular box.

3. 問い合わせフォームが表示されるので、以下の項目を入力し、最後に「保存」をクリックします。

お問い合わせフォーム

* 問合せタイトル

* 会社名

* 氏名

CTI

CTIの説明

* 優先度 * 種類

登録者 Chieko Kubo

問合せ内容

B U i ¶ AA A ≡ ≡ ☰ ☷ +

カスタム項目

device

メール通知設定

保存

- 問い合わせタイトル
- 顧客会社名（最初の数文字を打ち込むと自動で候補が表示されます）
- 顧客氏名（同上）
- CTI（後述の「CTIについて」参照）
- 優先度（緊急、優先、普通など）
- 種類（質問、障害、その他）

※以下の項目は任意で入力できます。

- 担当者名
- 問い合わせ内容
- カスタム設定（上記以外の項目について、カスタムで設定ができます。設定自体はメニューアイコン > システム

設定 > カスタム設定 から行います)

なお、上記の画面はテナントユーザーがお問い合わせ画面を開いた時のものであり、顧客ユーザーがお問い合わせ画面を開いた場合の見え方とは異なります。以下は顧客ユーザーから見た場合のお問い合わせ画面です。

問い合わせフォーム

* 問い合わせタイトル

* CTI

CTIの説明

問い合わせ内容

B U i ¶ AA A ≡ ≡ ☰ ☷ +

カスタム項目

お問い合わせ区分

バグ要望区分

優先度

回答期限

その他

OS

影響範囲

0-10人... 11-50人... 51-100... 101人以...

[メール通知設定](#)

保存

CTIについて

CTIとは、Category (カテゴリー)、Type (タイプ)、Item (アイテム) の頭文字を取ったもので、問い合わせフォームから問い合わせる際に選択する問い合わせ内容の分類のことを差します。お問い合わせが入った場合、CTIで設定されている担当者に通知が届き、お問い合わせにスムーズに対応できます。

CTIを選択する際は、以下の手順で行います。

1. お問い合わせタイトル、会社名、氏名欄を入力し、続いてCTI入力欄の下向き三角をクリックします。

問合せフォーム

* 問合せタイトル

* 会社名

* 氏名

CTI

CTIの説明

2. カテゴリーリストが表示されます。「人事」のように左に三角がついているお問い合わせ種類は、その下にタイプ・アイテムが含まれます。「一般」のように左に三角がついていないお問い合わせ種類は、カテゴリーのみです。ここでは「人事」を選択します。

CTI

CTIの説明

* 優先度

* 種類

登録者

問合せ内容

CTI

- ▶ Cat-1
- ▶ JinTest
- 一般
- 社内IT
- ▶ 人事

3. 「人事」の左の三角をクリックすると、タイプが表示されます。ここでは「給与」を選択します。

CTI

CTIの説明

* 優先度

* 種類

登録者

問合せ内容

CTI

- ▶ Cat-1
- ▶ JinTest
- 一般
- 社内IT
- ▼ 人事
 - ▶ 給与

4. 「給与」の左の三角をクリックすると、アイテムが表示されます。ここでは、「給与明細」を選択します。

5. 「給与明細」がお問い合わせフォーム上に表示されました。

問い合わせフォーム

なお、CTI は顧客ごとに紐づけることによりカスタマイズできます。顧客があらかじめ顧客メンバーとして登録されていれば、その下に特定の CTI を作成し、その顧客特有のお問い合わせをテンプレート化できます。

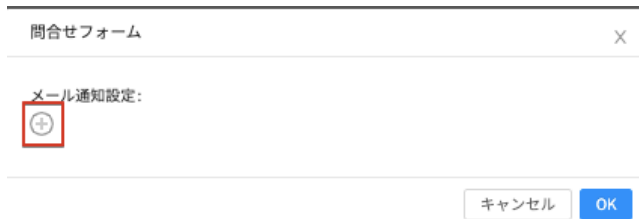
メール通知設定について

問い合わせの返答をタイムリーに受け取るためのメール設定もできます。設定方法は以下のとおりです。

1. 「保存」ボタンの上にあるリンク「メール通知設定」をクリックします。



2. 出てきた画面で「+」をクリックしてメール通知が必要な人のメールアドレスを入力します。



3. お問い合わせが保存されると、問い合わせ者およびメール通知設定で指定されたユーザーには以下のメールが送信されます。

お問い合わせ番号TKT000022 : test 20200329

受信トレイ x



Circlace <no-reply@circlace.com>

10:10 (0 分前)

To 自分 ▾

このたびはお問い合わせいただきまして、ありがとうございます。
確認のうえ、担当者よりご連絡申し上げます。

お問い合わせ内容を参照するには、以下のリンクをクリックしてください。
<https://pasonatquilla.circlace.com/#/ticket/ticketDetail/464063305758019584>

よろしく願い申し上げます

【問い合わせを確認する・返答する場合】

1. お問い合わせを確認するには、メニューアイコンから、「問い合わせ」をクリックし、表示されている問い合わせの「問い合わせ ID」をクリックします。
※問い合わせを検索する場合は、顧客の会社名（「対象」）、更新日や顧客のメールアドレス、担当者やステータスなど、さまざまな検索条件によって検索できます。

<input type="checkbox"/>	#	CTI ↓↑	問合せID ↓↑	タイトル ↓↑	対象 ↓↑
<input type="checkbox"/>	1	品 人事 > 給与 > 給与明細	TKT000111	テスト	0602株式会社

2. お問い合わせ画面が開くので、「コミュニケーション」タブをクリックします。



3. 文字入力画面に返答文を入力し、「保存」をクリックします。

問合せ内容 コミュニケーション

ここに入力します

B U ¶ - AA - A ⇄ Ai

保存

※「ファイル管理」タブからファイルを添付したり、「メール通知設定」タブからメールで通知する相手を増やしたりすることも可能です。

※「内部メモ」タブをクリックして、社内用の覚書等を記載することもできます。この欄に入力されているコメントは、顧客側からは確認できません。

※ステータスは問い合わせの進捗状況を表す場合に使用します。(以下は例)

- オープン：未解決、未着手の場合
- アサイン：未解決だが担当者が決定している状態
- 解決済み：問い合わせた問題が解決し、顧客側の了承も得られた状態
- クローズ：問題は解決しているが、顧客側の返答がない状態

問合せ
[TKT000022] - test 20200329 ★ 0

	登録日時: 2020-03-29 10:10:01 更新日時: 2020-03-29 10:10:01	優先度: 優先 種類: マニュアル内容...	ステータス: オープン 担当者:
--	--	---------------------------	----------------------------

また、上記の画面の右端に表示される星マークをクリックすると、その問い合わせが「お気に入り」に登録されます。お気に入りに登録された問い合わせは、ダッシュボード画面からも確認可能になります。

また、問い合わせ一覧に表示している項目は以下の方法でカスタマイズ可能です。項目の追加はできません。

新規 コピー 削除

<input type="checkbox"/>	#	CTI ↓↑	問合せID ↓↑	タイトル ↓↑	対象 ↓↑
<input type="checkbox"/>	1	人事 > 給与 > 給与明細	TKT000111	テスト	0602株式会社

- 一覧で表示されているお問い合わせを昇順・降順で並び替える：並び替えたい項目の右横に表示されている上下の矢印部分をクリックします。
- 項目の順番を入れ替える：移動したい項目名（例えば、「タイトル」を移動したい場合は赤枠の部分）をクリックし、入れたい場所にドラッグ&ドロップします。
- 項目が表示されている欄のサイズ（横幅）を変更する：変更したい項目と、その右横の項目の間の線（画像では緑枠の部分）にマウスカーソルを当てると、カーソルの形が変わります。その状態で右または左にドラッグします。
- 不要な項目を一時的に削除する：その項目をクリックした状態で、一覧の外のスペースにドラッグします。画面をリロードすると再度表示されるようになります。

注意：CTIの項目名の前に表示されているアイコンは「プライベート」と「公開」の種類を表します。鍵の形のアイコンが「プライベート」設定された案件で、目の形のアイコンが「公開」設定された案件です。

【「対象」の設定について】

「対象」とはテナント利用者をグループごとにまとめたものです。最もわかりやすい「対象」の単位は「会社」です。「対象」を設定すると、その対象（会社）が問い合わせ作成時に使用する案件ごとに独自のCTIを設定できます。

対象として選択できるのは、「顧客」で登録された項目（会社名）のみです。「顧客」の設定方法については、「[顧客の登録方法](#)」をご覧ください。

【CTIの設定について】

CTIを設定する際は、カテゴリ/タイプ/アイテムの順で一つ一つ設定する必要があります。詳しくは、「カテゴリの設定について」「タイプの設定について」「アイテムの設定について」をご覧ください。

カテゴリの設定について

1. メニューアイコンから、「システム設定」をクリックします。



2. 「CTI 設定」カードをクリックします。



3. カテゴリーの設定画面が開くので、「新規」をクリックします。



4. 詳細設定画面が開くので、対象名（会社名）・カテゴリー名・公開範囲・担当者・説明を必要に応じて入力し、「OK」をクリックします。

新規 ×

*対象:

*カテゴリー名:

*公開範囲: 公開

*担当者の追加:

説明:

※対象名（会社名）が先に登録されている必要があるので注意してください。

※公開範囲について

【プライベートに設定した場合】

テナント側では、問い合わせ内容は該当の CTI の担当者のみ閲覧可能です。また、顧客側では、問い合わせ作成者のみ閲覧可能です。

【公開に設定した場合】

テナント側では、問い合わせ内容は自分の担当している CTI に関わらず全てのテナントユーザーが閲覧可能です。また、顧客側では、問い合わせ作成者とその同じ顧客内のメンバーが閲覧可能です。

個人情報を含む問い合わせである場合は、「公開範囲」トグルを「公開」から「プライベート」に変更してください。なお、カテゴリーを「プライベート」にした場合、その傘下のタイプ・アイテムもすべて「プライベート」となります。

※担当者について

担当者はドロップダウンリストから選択します。ドロップダウンに表示されるのはテナント側で「テナントユーザー」に登録されているメンバーです。なお、カテゴリーでは部門責任者、タイプでは担当する課の責任者、アイテムでは実務担当者を指定しておく、実際の作業がスムーズです。

5. 作成したカテゴリを編集する場合は、カテゴリー一覧からカテゴリーID またはカテゴリー名のリンクをクリックすると、上記4の詳細情報編集画面が開きます。

※一度作成したカテゴリを削除することはできません。

新規 コピー 削除

<input type="checkbox"/>	#	カテゴリ...	カテゴリ名	説明	対象	登録者	登..	更新...	操..
<input type="checkbox"/>	5819489817775...	Test20210217					2021-0...	2021-02-17	編集
<input type="checkbox"/>	5819401209747...	JinTest	jin				2021-0...	2021-02-17	編集

タイプの設定について

1. メニューアイコンから、「システム設定」をクリックします。



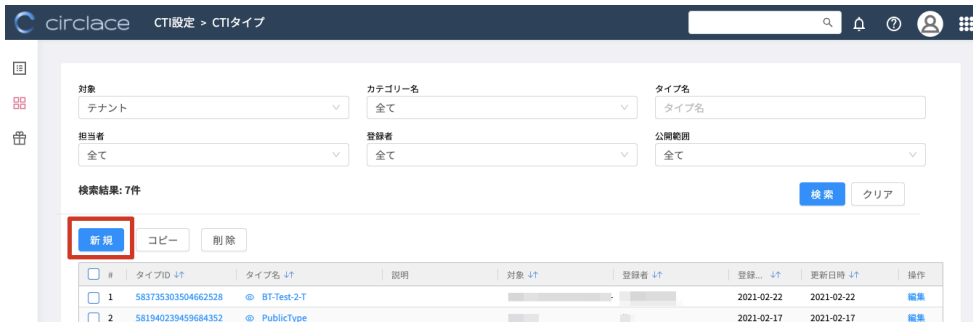
2. 「CTI 設定」カードをクリックします。



3. カテゴリーの設定画面が開くので、左手のアイコン一覧より「CTIタイプ」のアイコンをクリックします。



4. タイプの設定画面が開くので「新規」をクリックします。



5. 詳細設定画面が開くので、対象名（会社名）・カテゴリー名・タイプ名・担当者・説明を必要に応じて追加し、「OK」をクリックします。

※対象およびカテゴリーが先に作成されている必要があるので注意してください（図の青枠部分）。

※カテゴリーの公開範囲が「プライベート」で設定されている場合は、タイプの公開範囲も自動的に「プライベート」で設定されます。

新規 ×

*対象: Seema Customer Account-1

*カテゴリー名: 給与

説明: 給与全般に関するお問い合わせ

*タイプ名: 最大50文字

公開範囲: プライベート

*担当者の追加: Chieko Kubo ×

説明: 給与明細に関するお問い合わせ

キャンセル
OK

6. 編集する場合は、カテゴリーの場合と同様、CTI タイプ一覧画面からタイプ ID またはタイプ名のリンクをクリックすると、上記5の詳細情報編集画面が開きます。

新規	コピー	削除		
<input type="checkbox"/>	#	タイプID ↓↑	タイプ名 ↓↑	説明
<input type="checkbox"/>		583735303504662!	BT-Test-2-T	
<input type="checkbox"/>		581940239459684:	PublicType	

アイテムの設定について

1. メニューアイコンから、「システム設定」をクリックします。



2. 「CTI 設定」カードをクリックします。



3. カテゴリーの設定画面が開くので、左手のアイコン一覧より「CTIアイテム」のアイコンをクリックします。



4. アイテムの設定画面が開くので「新規」をクリックします。



#	アイテム名	アイテム名	説明	対象
583735512523608	BT-Test-3-I			Se
581940340911509	PublicItem			テ

5. 詳細設定画面が開くので、対象名（会社名）・カテゴリー名・タイプ名・アイテム名・担当者・説明を必要に応じて追加し、「OK」をクリックします。

※会社名は先に登録されている必要があります。また、カテゴリーおよびタイプも先に作成されている必要があるの
で注意してください（図の青枠部分）。

※カテゴリーの公開範囲が「プライベート」で設定されている場合は、アイテムの公開範囲も自動的に「プライベ

ト」で設定されます。

新規 ×

*対象: Seema Customer Account-1 ▼

*カテゴリ名: 給与 ▼

説明: 給与全般に関するお問い合わせ

*タイプ名: 給与明細 ▼

説明: 給与明細に関するお問い合わせ

*アイテム名: 給与明細誤り

公開範囲: プライベート

*担当者の追加: Chieko Kubo ×

説明: 給与明細の記載事項に関する誤りはこちらまで

6. 編集する場合は、カテゴリの場合と同様、CTI アイテム一覧画面からアイテム ID またはアイテム名のリンクをクリックすると、上記5の詳細情報編集画面が開きます。

新規

<input type="checkbox"/>	#	アイテムID ↓↑	アイテム名 ↓↑
<input type="checkbox"/>		584047745984106496	給与明細誤り
<input type="checkbox"/>		583735512523608064	BT-Test-3-I

CTI のコピーについて

一つの対象の下に多数のカテゴリやタイプ、アイテムが紐づく場合などに、すでに作成したカテゴリ類をコピーし、入力の手間を省くことができます。コピーは以下の手順で可能です（ここでは例としてアイテムをコピーします）。

1. アイテム一覧で、コピーしたいアイテムのチェックボックスにチェックを入れ、「コピー」をクリックします。



2. コピー元のアイテムの情報がいった詳細情報画面が表示されます。

The screenshot shows a 'コピー' (Copy) dialog box. It contains the following fields and values:

- 対象: [Dropdown menu]
- カテゴリ名: 給与
- 説明: 給与全般に関するお問い合わせ
- タイプ名: 給与明細
- 説明: 給与明細に関するお問い合わせ
- アイテム名: 給与明細誤り
- 公開範囲: プライベート
- 担当者の追加: [Input field]
- 説明: 給与明細の記載事項に関する誤りはこちらまで

At the bottom, there are 'キャンセル' (Cancel) and 'OK' buttons.

3. 必要な箇所の情報を編集し、「OK」をクリックします。

コピー X

* 対象:

* カテゴリー名:

説明:

* タイプ名:

説明:

* アイテム名:

公開範囲: プライベート

* 担当者の追加:

説明:

4. アイテム一覧に編集後の情報が追加されていることを確認します。

<input type="checkbox"/>	#	アイテムID ↓↑	アイテム名 ↓↑	説明	対象 ↓↑	登録者 ↓↑	登録... ↓↑	更新日時 ↓↑	操作
<input type="checkbox"/>	1	584116190952034304	給与明細再発行	給与明細の再発行に関...	Seema Customer Account-		2021-02-23	2021-02-23	編集
<input type="checkbox"/>	2	584115601337749504	給与明細誤り	給与明細の記載事項に...	Seema Customer Account-		2021-02-23	2021-02-23	編集
<input type="checkbox"/>	3	583735512523608064	BT-Test-3-I		Seema Customer Account-		2021-02-22	2021-02-22	編集

【問い合わせやタスクのカスタマイズ方法】

「問い合わせフォーム」および「タスク」に入力する各項目は、テナントごとにカスタマイズが可能です。なお、これらの項目は、利用開始時には未設定の状態です。

例1：問い合わせの「種類」ドロップダウンリストに表示する項目の設定

問い合わせフォーム

* 問合せタイトル

* 会社名

* 氏名

* CTI

CTIの説明

* 優先度

登録者 久保千恵子

問合せ内容

* 種類

- 技術的な問題や不具合について
- ご契約について
- 価格、請求、お支払いについて
- お見積りについて
- その他のお問い合わせについて
- マニュアル内容に関する質問
- スケジュールに関する質問

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「コード」をクリックします。



3. 以下の画面が表示されるので、カスタマイズしたい項目の「コード」をクリックします。なお、以下の5つのコードはデフォルトで設定されています。ここでは「チケットの種類」を定義する `ticket_type` を例にとって説明します。

コード

名前

検索結果: 5件

新規 削除

#	コード	名前	備考
1	<code>ticket_priority</code>	チケット優先度	
2	<code>ticket_type</code>	チケット種類	
3	<code>task_status</code>	タスクステータス	
4	<code>task_category</code>	タスクカテゴリー	
5	<code>task_priority</code>	タスク優先度	

4. 画面左の、上から二番目のアイコンをクリックします。

5. コード詳細画面が表示されるので、「新規」をクリックします。(下の画像はサンプルです。初期設定では、コード詳細は全て空欄になっています)

#	キー	値	表示順	操作
1	01	技術的な問題や不具合について	1	編集
2	02	ご契約について	2	編集
3	03	価格、請求、お支払いについて	3	編集
4	04	お見積りについて	4	編集
5	05	その他のお問い合わせについて	5	編集
6	06	マニュアル内容に関する質問	6	編集

6. 必要項目を入力し、「OK」をクリックします。

※ 各項目の説明

「キー」には通し番号が入ります。なお、ticket_type および ticket_priority のキーは、01～99 までの数字が指定できます。

「値」では、問い合わせ時の選択肢として表示したい内容を指定できます。

「表示順」では、ドロップダウンリスト中に表示する順序を指定できます。

「多言語」の欄の+マークをクリックすると、表示したい言語が設定できます（日本語・英語・中国語に対応。デフォルトは日本語です）

7. 「OK」を押すと、コード詳細画面に新しい項目が表示されます。

検索結果: 7件

新規

#	キー	値	表示順	操作
1	01	技術的な問題や不具合...	1	編集
2	02	ご契約について	2	編集
3	03	価格、請求、お支払い...	3	編集
4	04	お見積りについて	4	編集
5	05	その他のお問い合わせ...	5	編集
6	06	マニュアル内容に関する...	6	編集
7	07	スケジュールに関する...	7	編集

8. また、問い合わせ画面にも新しい項目が反映されます。

*種類

品

- 技術的な問題や不具合について
- ご契約について
- 価格、請求、お支払いについて
- お見積りについて
- その他のお問い合わせについて
- マニュアル内容に関する質問
- スケジュールに関する質問

※一度作成したコード詳細は削除できません。

※タスクの場合も同様に、「メニュー」>「コード」からカスタマイズできます。

例2：問い合わせの「カスタム項目」に記載する項目の設定

問い合わせタイトル、問い合わせ内容以外の項目について、顧客側からも閲覧できるようにしたい場合、「カスタム項目」中にその項目を設定しておくことで閲覧が可能になります。なお、カスタム項目に記載する項目を設定する際、求める入力内容によって設定方法が異なります。

ケース1：日付、テキスト、文字列、数値、メールアドレス、正の整数の入力を求める場合

(例：問い合わせ回答期限、特別な要望、顧客IDなど)

問合せフォーム

* 問合せタイトル

* 会社名

* 氏名

* CTI

CTIの説明

* 優先度 * 種類

登録者

問合せ内容

B U i ¶ AA A ≡ ≡ ☰ ☷ +:

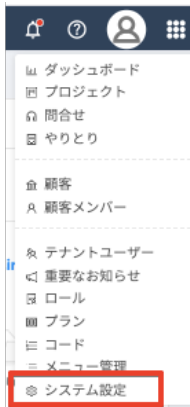
カスタム項目

お問い合わせ区分 <input type="text"/>	バグ要望区分 <input type="text"/>
優先度 <input type="text"/>	回答期限 <input type="text"/>

[メール通知設定](#)

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。

- 表示されるドロップダウンメニューから、「システム設定」をクリックします。



- 画面に表示されるカードから、「問い合わせ画面」をクリックします。



- 「新規」をクリックします。



- 必要項目を入力します。項目タイプでは複数あるうちから適切なものを選択します。選択後は、「OK」をクリックします。

新規 ×

*項目キー:

*項目名称:

*項目タイプ:

多言語 +

6. 「OK」をクリックすると、新しい項目が反映されます。

問合せ画面

新規

#	項目キー	項目名称	項目タイプ	コード	操作
	type	お問い合わせ区分	プルダウン	チケット種類	削除
	bug_request	バグ要望区分	ラジオボタン	bug_request	削除
	priority	優先度	プルダウン	priority	削除
	deadline	回答期限	日付		削除
	others	その他	テキストエリア		削除

7. また、問い合わせフォーム上にも新しい項目が反映されます。

1. メニューアイコンから、「コード」をクリックします。



2. 「新規」をクリックします。

コード 名前

検索結果: 7件 検索 クリア

新規 削除

<input type="checkbox"/>	#	コード	名前	備考
<input type="checkbox"/>	1	ticket_priority	チケット優先度	
<input type="checkbox"/>	2	ticket_type	チケット種類	

3. コード「Impact」、名前「影響範囲」を入力します。備考には必要に応じて説明文などを入力します。

コード新規 ×

*コード:

*名前:

備考:

キャンセル OK

4. 新しいコード「Impact」が一覧に追加されたら、青字で表示されている「Impact」をクリックします。

新規 削除

<input type="checkbox"/>	#	コード	名前	備考
<input type="checkbox"/>	1	ticket_priority	チケット優先度	
<input type="checkbox"/>	2	ticket_type	チケット種類	
<input type="checkbox"/>	3	task_status	タスクステータス	
<input type="checkbox"/>	4	task_category	タスクカテゴリー	
<input type="checkbox"/>	5	task_priority	タスク優先度	
<input type="checkbox"/>	6	OS	OS	
<input type="checkbox"/>	7	Impact	影響範囲	本トラブルにより影響が出...

5. 画面左端の縦に並んだアイコン2つのうち、下の方のアイコン（コード詳細）をクリックします。

circlace コードマスター > コード

コード: Impact

名前: 影響範囲

備考: 本トラブルにより影響が出ている範囲をご回答ください。

保存

6. 「新規」をクリックし、次の画面で選択枝のキーと値、表示順を入力します。入力後「OK」をクリックします。

コード詳細新規 ×

*キー: 0-10

*値: 0-10人に影響

*表示順: 1

多言語 (+)

キャンセル OK

7. 選択枝の数だけ、上記の手順を繰り返します。画像は選択枝として入れたいものを全て入力し終わった状態です。

新規

#	キー	値	表示順	操作
1	0-10	0-10人に影響	1	編集
2	101-	101人以上に影響	4	編集
3	11-50	11-50人に影響	2	編集
4	51-100	51-100人に影響	3	編集

続いて、ケース1と同様に、「システム設定」から問い合わせ画面のカスタマイズを行います。設定手順は以下の通りです。

1. メニューアイコンから、「システム設定」をクリックします。



2. 画面に表示されるカードから、「問い合わせ画面」をクリックします。



3. 「新規」をクリックします。

問合せ画面

新規

#	項目キー	項目名称	項目タイプ
⋮	type	お問い合わせ区分	プルダウン
⋮	bug_request	バグ要望区分	ラジオボタン
⋮	priority	優先度	プルダウン

4. 必要項目を入力します。ここでは先ほど設定した「影響範囲」の欄を作成するため、項目キー=Impact、項目名称=影響範囲、項目タイプ=ラジオボタンを選択します。ラジオボタンを選択すると、その下に「コード」という欄が表示されます。(プルダウン、複数回答可のプルダウン、チェックボックスを選択した場合でも、同様に「コード」欄が表示されます)

新規 ×

*項目キー:

*項目名称:

*項目タイプ:

*コード:

多言語 +

5. 「コード」欄のプルダウンリストから、先ほど追加した「影響範囲」を選択し、「OK」をクリックします。

新規 ×

チケット優先度
チケット種類
タスクステータス
タスクカテゴリー
タスク優先度
OS

多言語 +

6. 一番下に「影響範囲」が追加されました。

問合せ画面

新規

#	項目キー	項目名称	項目タイプ	コード	操作
⋮	type	お問い合わせ区分	プルダウン	チケット種類	削除
⋮	bug_request	バグ要望区分	ラジオボタン	bug_request	削除
⋮	priority	優先度	プルダウン	priority	削除
⋮	deadline	回答期限	日付		削除
⋮	others	その他	テキストエリア		削除
⋮	OS	OS	プルダウン	OS	削除
⋮	impact	影響範囲	ラジオボタン	影響範囲	削除

7. 確認のため、メニュー > 問い合わせから、問い合わせの新規作成ボタンをクリックします。

タイトル 内容 会社名

最終更新日

メールアドレス 担当者

検索結果: 20件

新規 コピー

#	問合せID ↓↑	タイトル ↓↑
1	TKT000024	テスト-Content

8. 「カスタム項目」の欄に、「影響範囲」が項目として追加されています。なお、選択方法を変更したい場合（例：ラジオボタンからプルダウンに変更する）は、もう一度メニュー > システム設定 > 問い合わせ画面 から項目の一覧を表示させ、項目キーをクリックすると編集画面が開きます。

カスタム項目

お問い合わせ区分

優先度

その他

バグ要望区分

回答期限

OS

影響範囲

- 0-10人に影響 11-50人に影響 51-100人に影響 101人以上に影響

やりとりについて

「やりとり」とは、前述の問い合わせフォームからの問い合わせに加えて、電話・メール・チャットで入ってきたお問い合わせについてもまとめて記録できる機能です。

【やりとりの確認方法】

1. メニューアイコンから、「やりとり」をクリックします。



2. やりとり一覧が表示されます。
3. やりとりが多数ある場合は、問い合わせの方法やキーワードで検索が可能です。

【新規やりとりの作成・保存について】

1. メニューアイコンから、「やりとり」をクリックします。
2. 「やりとり新規」をクリックします。



3. 必要事項を記入し、「保存」をクリックします。

会社名	電話番号
<input type="text"/>	<input type="text"/>
氏名	メールアドレス
<input type="text"/>	<input type="text"/>

• やりとりタイプ

通話 メール その他 チャット

• バウンドタイプ

インバウンド アウトバウンド

• やりとりタイトル

やりとり内容

B U i ¶ AA A ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶ ¶

「保存」したお問い合わせは、やりとり一覧から確認できるようになります。

※「やりとり内容」欄の各ボタンの使い方は、「ドキュメント」の「書式設定・オブジェクト挿入バーについて」で解説しています。

※やりとりタイプの「その他」は、例えば会議の席で発生したやりとりや、顧客先訪問の際に発生したやりとりを想定しています。

※「バウンドタイプ」の「インバウンド」、「アウトバウンド」とは、例えば電話で言えば「入電」、「架電」のように、やりとりを開始した側に応じて区別します。