

RECEPTIONIST

RECEPTIONIST

ユーザーマニュアル



もくじ

- RECEPTIONIST概要
 - RECEPTIONISTとは？
 - お客様の受付フロー
 - 呼び出されたときの対応方法
- 利用するための事前準備
 - 利用登録
 - 通知先グループへの参加

RECEPTIONIST概要

- RECEPTIONISTとは？
- お客様の受付フロー
- 呼び出されたときの対応方法

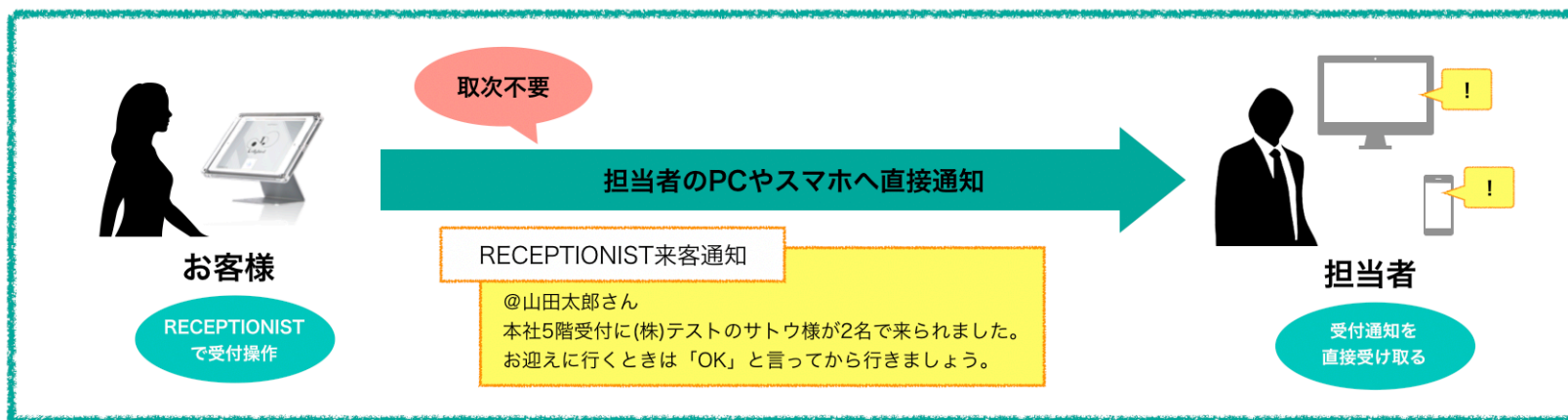
RECEPTIONISTとは？

特徴1 内線電話を使わず、チャットツールで担当者へ直接通知を行います

内線電話での受付



RECEPTIONIST



RECEPTIONISTとは？

特徴2 来訪者は名前検索や受付コードで受付を行います

内線電話での受付

担当者の名前は覚えて
いるけれど、
部署はどこだっけ…

内線表

総務部	101
企画部	111
開発部	121
営業部	201

お客様

部署名がわからないため、
メールや名刺を探すことに

RECEPTIONIST

「ヤマダ」さんを検索

事前にヤマダさんから共有を受けた
「111111」を入力して呼び出し

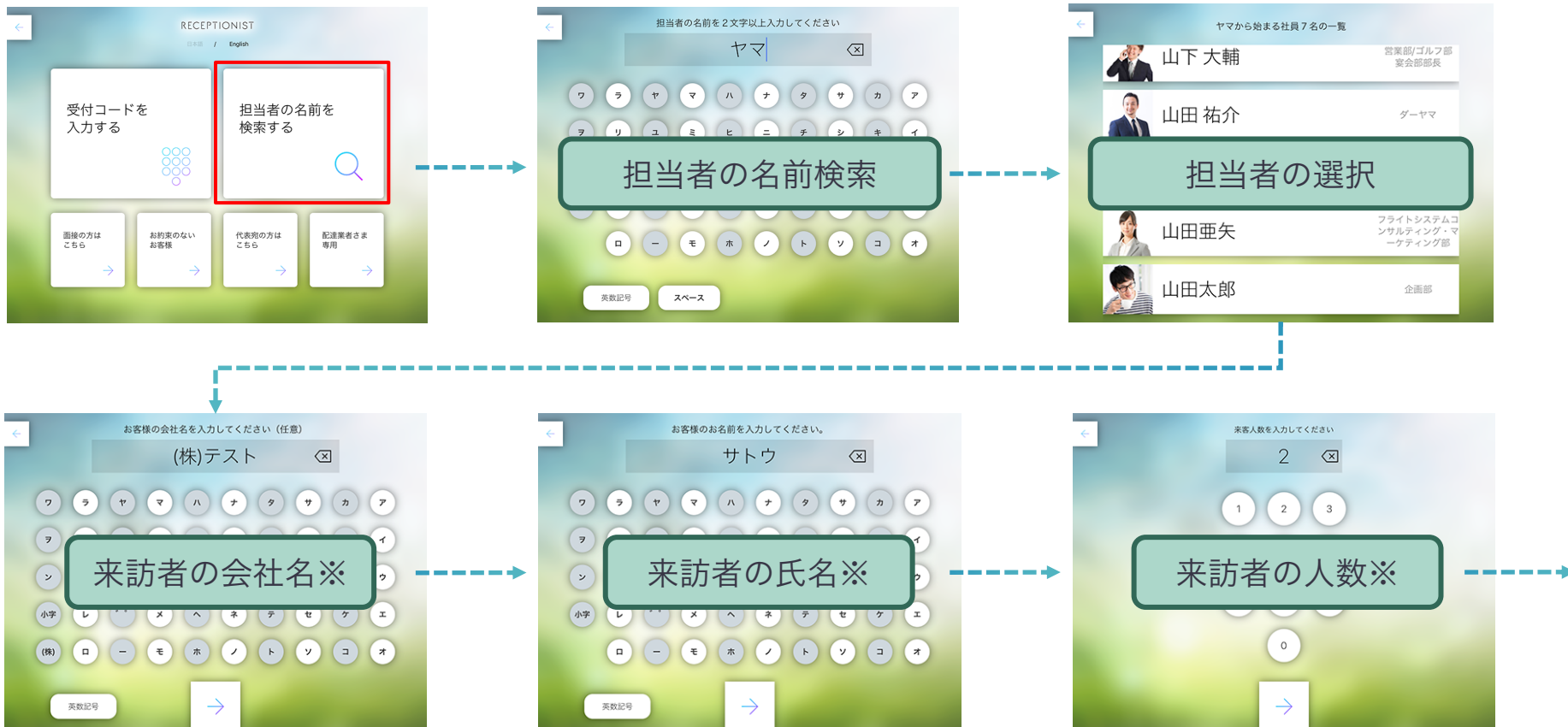
お客様

【名前検索での呼び出し】や、
【受付コードで呼び出し】

※受付コードはアポイントメント登録を行い発行します

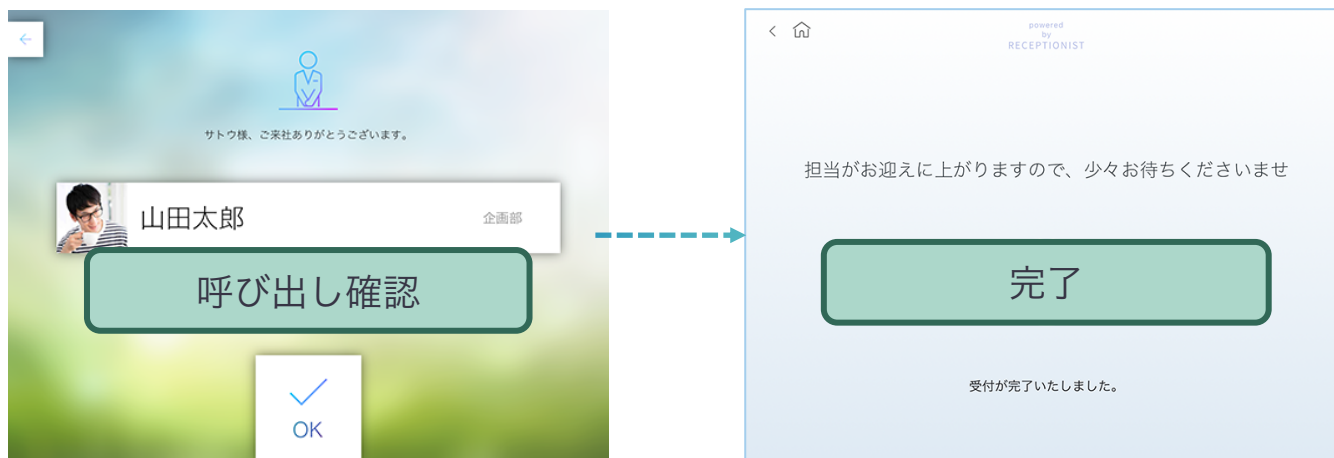
お客様の受付フロー

受付フロー 1：担当者検索

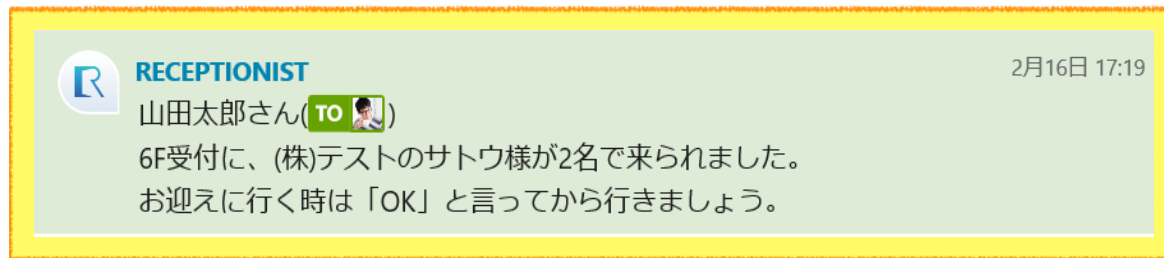
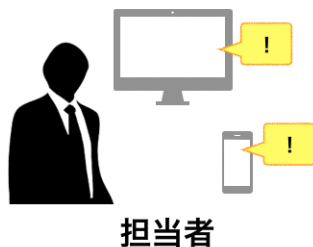


お客様の受付フロー

受付フロー1：担当者検索

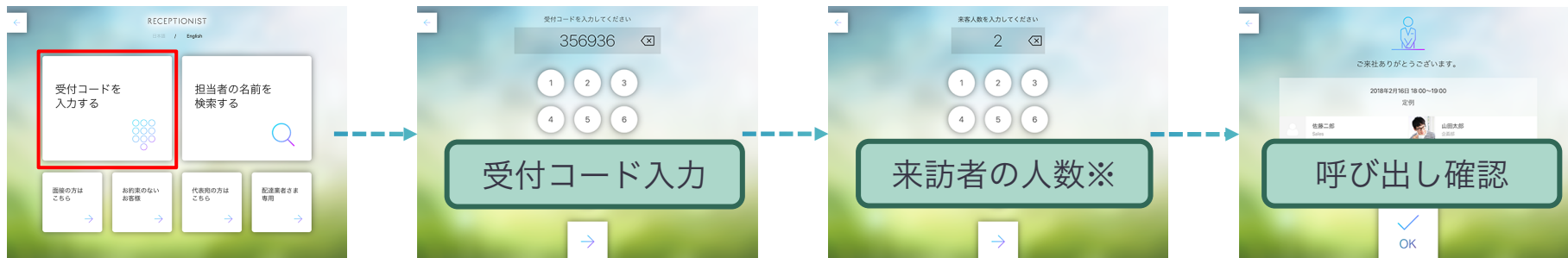


担当者にTo通知で来客をお知らせします。



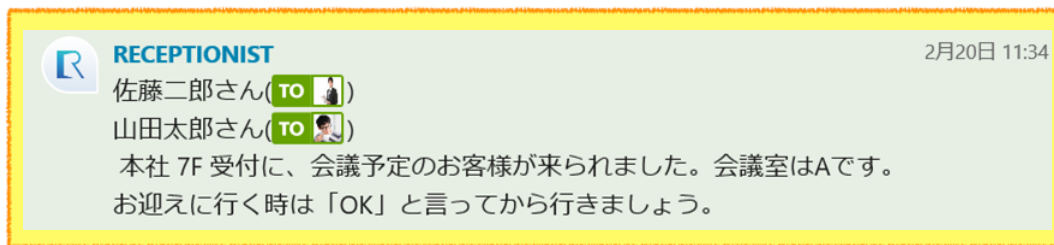
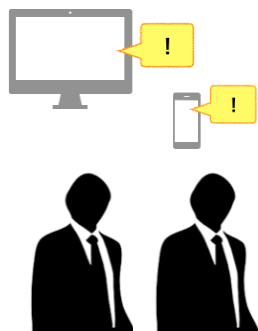
お客様の受付フロー

受付フロー2：受付コード



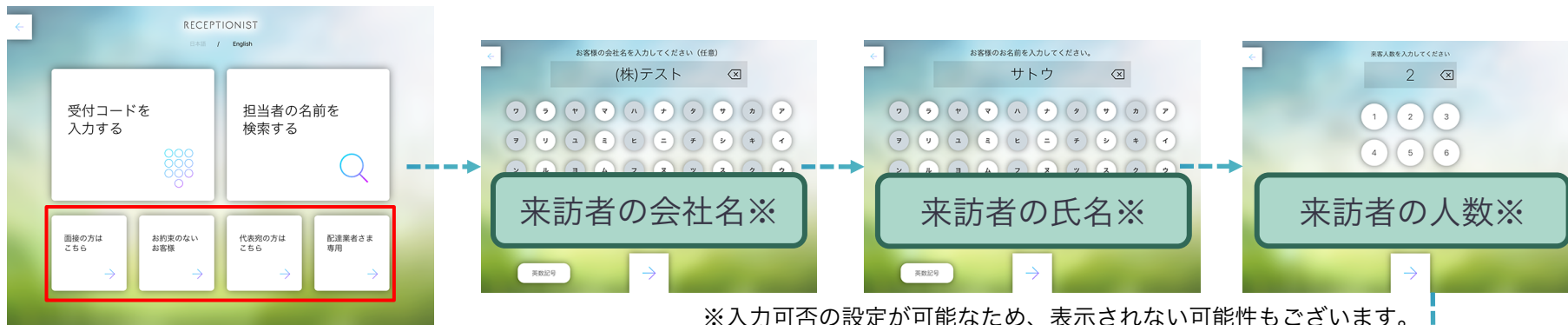
※入力可否の設定が可能なため、表示されない可能性もございます。

すべての担当者にTo通知で一齐に来客をお知らせします。



お客様の受付フロー

受付フロー 3：カスタムボタン



カスタムボタンは呼び出す担当者を都度選択しないボタンのため、固定の担当者宛もしくは、To通知がない状態で通知が届きます。




RECEPTIONIST



本社5階受付に、「配達業者さま専用」ボタンからお客様が来られました。
お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。

呼び出されたときの対応方法

お客様がRECEPTIONISTで呼び出しをすると、
指定されたグループチャットに以下のような通知が届きます。

 **RECEPTIONIST**


2月16日 17:19

山田太郎さん( )





6F受付に、(株)テストのサトウ様が2名で来られました。
お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。

スタンダードプラン以外の場合

スタンダードプラン以外でアシスタント通知先を指定している場合は、山田太郎さん（担当者）と、アシスタント通知先に指定されたアカウントにも同時にToの通知が届きます。

 **RECEPTIONIST**

2月19日 17:27

山田太郎さん(  &  )


本社 7F 受付に、(株)テストのサトウ様が2名で来られました。
お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。



呼び出されたときの対応パターン1

担当者が気付いて迎えに行く場合


担当者自身が迎えにいける場合は、自分で迎えに行くことがわかるようにグループに投稿してからお迎えに行きましょう

例) 「OK」「行きまーす」

**RECEPTIONIST**2月16日 18:44

山田太郎さん()

本社 2F 受付に、(株)テストのサトウ様が2名で来られました。
お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。

**山田太郎**2月16日 18:44




OK !




呼び出されたときの対応パターン2




担当者が気付いたけれどお迎えに行けず、誰かに頼みたい場合

会議中などでお迎えに行けない場合は、誰かに対応をお願いしましょう。
その場合もグループ上で依頼しましょう。

例) 「まだ会議中なのでXXXXさん、代わりにお願いできますか？」

**RECEPTIONIST**2月16日 17:39
山田太郎さん( )
6F受付に、(株)テストのサトウ様が2名で来られました。
お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。

**山田太郎**2月16日 17:45
  佐藤二郎さん
まだ会議中なので、代わりにご対応頂けますでしょうか？

**佐藤二郎**2月16日 17:45
  山田太郎さん
承知しましたー！

呼び出されたときの対応パターン3

担当者が気付いていない場合

万が一、担当者からのレスポンスが無い場合は、同じチームのアシスタントや上司・部下、総務の方が対応するようにしましょう。

例) 「XXXXさん気づいてないみたいなので代わりに行きます」



RECEPTIONIST

2月16日 17:19


山田太郎さん( TO )

本社 2F 受付に、(株)テストのサトウ様が2名で来られました。
お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。



佐藤二郎

2月16日 18:23

TO  山田太郎さん

山田さん、来客対応行ってますか？

代わりに行きますー！

利用するための事前準備

- 利用登録
- 通知先グループへの参加

利用登録

1 管理者がRECEPTIONISTに社員情報を登録すると、利用登録案内メールが届きます。

2 「RECEPTIONIST受付システム利用登録のご案内」というタイトルのメールを開き、「受付システム利用登録」ボタンをクリックしてください。



PCからメールを開き
クリックしてください。

利用登録

- 3 ログイン画面が表示されるので、メールアドレスと仮パスワードを使ってログインしてください。

ログイン

メール認証が完了しました。早速ログインして利用を開始しましょう。

メールアドレス

仮パスワード (メールに記載されている仮パスワードを入力してください)

ログイン


メールアドレスが表示されています

メールに記載されている仮パスワード

利用登録

- 4 新規登録画面が表示されますので、「**必須** 項目」を入力し、規約の同意にチェックを入れ「利用開始」ボタンを押してください。

新規登録

名前 必須	名前(カナ) 必須
<input type="text" value="山田太郎"/>	<input type="text" value="ヤマダタロウ"/>
First Name 必須	Last Name 必須
<input type="text" value="Taro"/>	<input type="text" value="Yamada"/>
パスワード 必須	パスワード(確認用) 必須
<input type="password"/>	<input type="password"/>
部署 <input type="text"/>	
Chatwork ID 	
TO <input type="text" value="Taro"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> 私は利用規約及びプライバシーポリシーを読み、これに同意します。	
<input type="button" value="利用開始"/>	

※管理者がカナやチャットID等を入力して社員登録した場合はすでにカナやIDが入力されています。修正が必要ない場合は修正不要です。

規約の同意にチェック

利用登録

5

WEB管理画面のトップが表示されれば、ユーザー登録は完了です。



通知先グループへの参加

こちらは管理者から指示があった場合にご対応ください。
すでに管理者が対応しており、みなさまの対応は不要場合があります。

1

通知先グループに参加することでRECEPTIONISTの利用が開始できます。
管理者からの案内に従って、Chatworkの指定グループに参加しましょう。

2

グループに参加したら、受付のiPadから自分の名前を検索し呼び出し
ができるか確認してください。