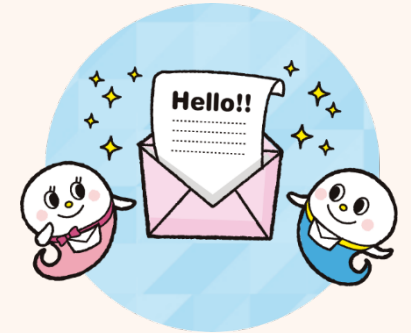


メール共有管理システム

# WEBCAS mailcenter



## クラウドサービスご説明資料

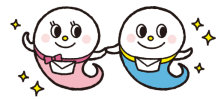
---

※クラウドサービスだけでなく、オンプレミス型（パッケージ導入型）も提供しています。  
詳しくはお問い合わせください。



株式会社WOW WORLD

WEBCAS（ウェブキャス）シリーズ ご相談窓口  
MAIL：webinfo@wow-world.co.jp  
TEL：0120-936-267



◆WEBCAS mailcenterとは (P.3)

◆ WEBCASシリーズ導入実績 (P.4)

◆WEBCAS mailcenterの特徴 (P.5)

- わかりやすい！メールソフトそっくりの操作性
- オペレータ数無制限、月額5,000円～
- カスタマーサポートによる手厚いフォロー体制
- データベース連携や、カスタマイズにも対応

◆運用イメージのご紹介 (P.9)

- 運用準備 (P.10)
- 運用開始 (P.15)
- 対応結果の確認 (P.18)

◆個人情報漏洩を防ぐ、強固なセキュリティ (P.19)

◆機能一覧ご紹介 (P.22)

◆よくあるご質問 (P.27)

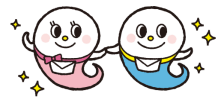
◆クラウドサービスの提供形式・価格 (P.30)

◆WEBCASシリーズのご紹介 (P.33)

◆各システムの連携イメージ（メール共有+アンケート） (P.34)

◆導入企業様の声 (P.35)

◆お申込みの流れ (P.36)



# WEBCAS mailcenter

お客様から寄せられる、メールやWebフォームからの問い合わせ。素早く的確に対応したいのに「問い合わせメールを見落として、返信が遅れてしまった」「誰がいつ対応したか把握できず、二重に対応してしまった」そんなことはありませんか？

WEBCAS mailcenterは、このような問い合わせメール対応に関するトラブルを解決する、メール共有システムです。これまで利用していたメールソフトの使い勝手はそのままに、メール対応に関わる「**二重対応**」や「**対応漏れ**」等の問題を徹底的に防止します。

## こんなトラブルを防ぎます





# 導入実績は10,000社以上！



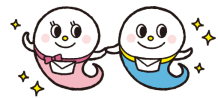


# 1 わかりやすい！メールソフトそっくりの操作性

WEBCAS mailcenterは、**Outlook**など普段使い慣れているメールソフトそっくりの操作性のため、誰でもすぐに使い方がイメージでき、短い研修時間でオペレーションを覚えてもらうことが可能です。

The screenshot shows the WEBCAS mailcenter interface. At the top, there is a toolbar with icons for 'メールの作成' (Compose), '返信' (Reply), '転送' (Forward), '印刷' (Print), '削除' (Delete), '受信' (Receive), '履歴' (History), '連絡事項' (Contact), and '検索' (Search). Below the toolbar is a sidebar with a tree view of groups, including '購入後サポートグループ' (Post-purchase support group) with sub-items like '未対応(12)', '編集中(7)', '承認中(0)', '対応済(19)', and 'ごみ箱(5)'. The main area displays a table of emails with columns for 'NO', '担当者' (Responsible person), 'ステータス' (Status), and '件名/タスク名' (Subject/Task name). A red circle highlights the sidebar, and a callout box says '対応状況に応じて自動的にステータス移動' (Automatically move status according to response status). Another callout box points to the '担当者' column, saying '対応中のメールは担当者を表示' (Display responsible person for emails being responded to).

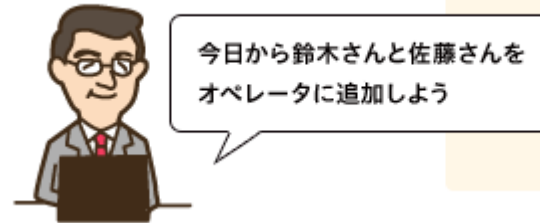
NO	担当者	ステータス	件名/タスク名
34679	佐藤	編集	ブーツ在庫状況について
34680	田中	編集	注文の件
34681	田中	編集	商品が届きません
34682	吉田	編集	購入したコートについて
34683	鈴木	編集	送料について
34684	佐藤	編集	在庫ありますか？
34685	田中	編集	キャンセルについて



## 2 オペレータ数無制限、さらに月額5,000円~の低価格！

### ■オペレータを何人登録しても料金は定額

登録するオペレータ数に制限を設けていないため、何人追加しても定額です。



オペレータの追加は  
お客様自身で設定できるので、  
スタッフの急な増加にも  
柔軟に対応可能です。

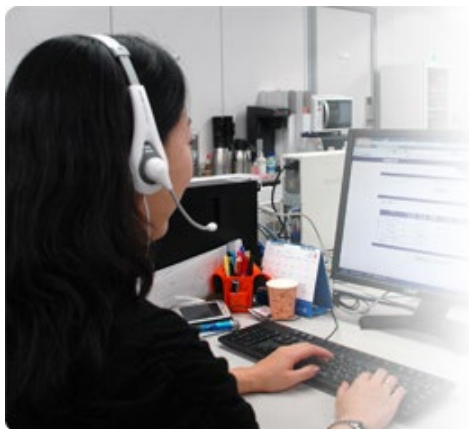
### ■退職者のアカウントを使い回す必要がない

オペレータ毎に料金が加算されるメール共有システムをお使いの企業様からは、「**コストを抑えるために退職者のアカウントを使い回さなければならない**」というご相談を受けることがよくあります。アカウントを使い回してしまうと、対応した担当者情報が上書きされてしまい、「当時実際に対応したのは誰なのか」がわからなくなってしまいます。WEBCAS mailcenterはコスト変動を気にする必要がないため、退職者のアカウントを停止した上で、新しいオペレータにはその都度新規アカウントを発行することができます。



3

## 専任の営業担当とカスタマーサポートによる手厚いフォロー



電話サポート



メールサポート



契約プランの大小にかかわらず担当営業を専属で付けさせていただくほか、カスタマーサポート担当がしっかりとご支援いたします。わからないことがあれば**電話・メール（Webフォーム）からのお問い合わせ**が可能です。

また、WEBCASの使い方をマスターするための「ユーザー勉強会」を完全個別制・無償にて毎月実施しております。

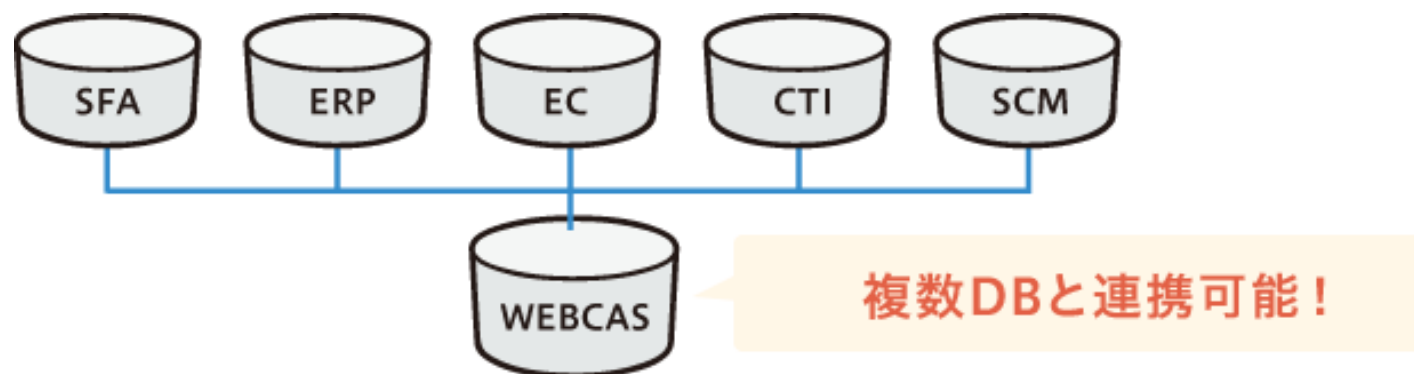




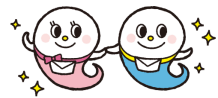
## 4 データベース連携や、カスタマイズにも対応

WEBCAS mailcenterは、顧客データベースや会員データベースなど複数のデータベースと連携することができます。これにより、企業が保有している顧客情報と問い合わせをしてきたユーザーを結びつけることができ、たとえば「**この方は2日前に〇〇を購入した××様だ**」といった詳しい情報が瞬時に確認できます。

また、各企業の運用に合わせた様々なカスタマイズが可能です。お客様の目的や環境に応じて高度なシステム設計が実現できますので、ぜひなんでもご相談ください。







## 運用準備

## 運用開始

## 対応結果の確認

- ・運用体制を自由に構築
- ・メール対応の窓口を複数設定可能
- ・テンプレート登録で誰でも的確なメール対応ができる
- ・メール対応経過時間の表示設定
- ・過去のメールのインポート
- ・問い合わせ内容のカテゴリ登録

## 運用準備

## 運用開始

## 対応結果の確認

- ・対応状況が一目瞭然！返信漏れや二重対応を防止
- ・対応履歴はワンクリックで確認！
- ・問い合わせメールの経緯はコメントやタイムスタンプで把握
- ・オペレータへの連絡もスムーズ

## 運用準備

## 運用開始

## 対応結果の確認

- ・対応結果レポートの確認



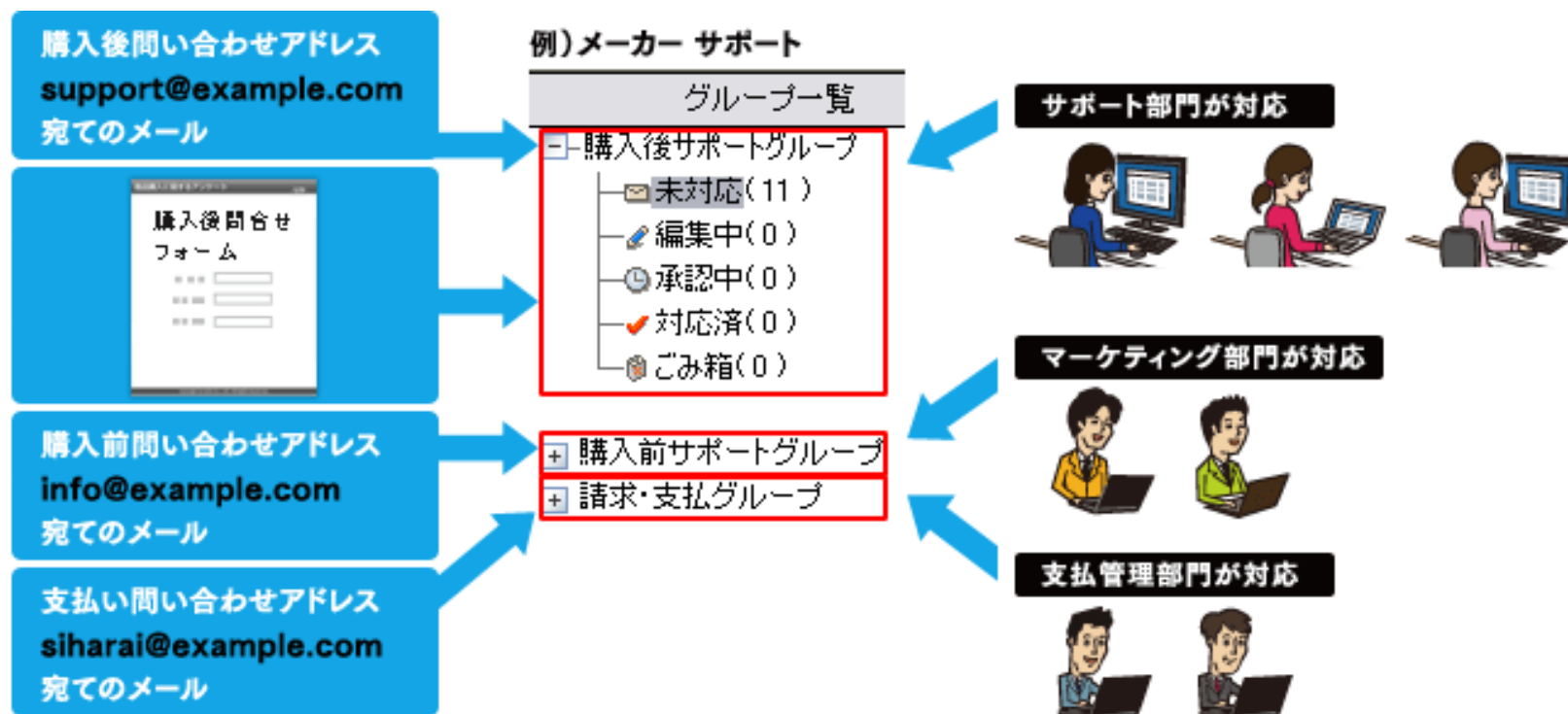
## 運用体制を自由に構築

運用準備

運用開始

対応結果の確認

WEBCAS mailcenterの運用は、問い合わせを受け付ける「グループ」の設定からスタートします。info@～、support@～等の問い合わせ窓口用メールアドレスや、お問い合わせメールフォームを「グループ」の窓口として設定し、それぞれ対応する担当を割り振れば、運用体制がスムーズに構築できます。





## メール対応の窓口を複数設定可能

運用準備

運用開始

対応結果の確認

複数サイトや複数ECショップや複数サービス、部門別等、設置された窓口全てに対するお問い合わせメールを、まとめて共有・管理することができます。

### 複数オンラインショップ設定イメージ

The diagram illustrates the email handling process for multiple online shops. At the top, four boxes represent different shops: 自社運営 ECショップ (In-house operated EC shop), 楽天 ショップ (Rakuten Shop), Yahoo! ショッピング (Yahoo! Shopping), and Wowma!. Blue arrows labeled '問い合わせメール' (Inquiry email) point from each shop to a central mailbox interface. The mailbox interface shows a list of emails grouped by shop. A red circle highlights the '自社運営 ECショップ' group, which includes sub-categories: 未対応 (11) (Not responded), 編集集中 (27) (Editing in progress), 承認中 (12) (Approval in progress), 対応済 (37) (Responded), and ごみ箱 (13) (Trash). Below the list, a sample email is shown with a subject line 'ワンジャケット(商品番号4056)について' (About One Jacket (Product No. 4056)) and a date of 2020/12/15 15:07.



# テンプレート登録で 誰でも的確なメール対応ができる

ユーザーからの問い合わせメールに対する理想的な回答を、テンプレート（雛形文章）としてあらかじめ登録しておくことができます。登録したテンプレートを利用することで、新人やアルバイト、パートのオペレータの方でも安心して回答することができ、企業としての対応品質を保つことができます。

テンプレートは何種類でも登録できるため、新しいサービスや製品が増えた際には、それに合わせて追加登録していくことができます。



テンプレート活用や  
承認フローで  
誰でも丁寧・正確なメール対応

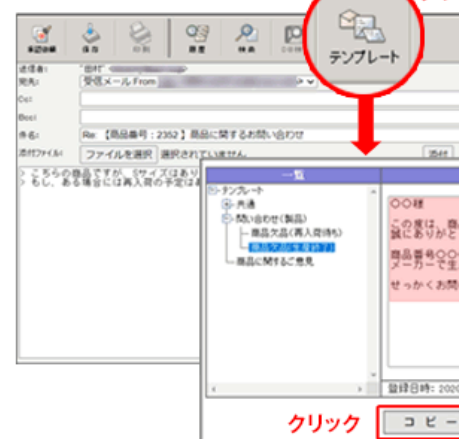
運用準備

運用開始

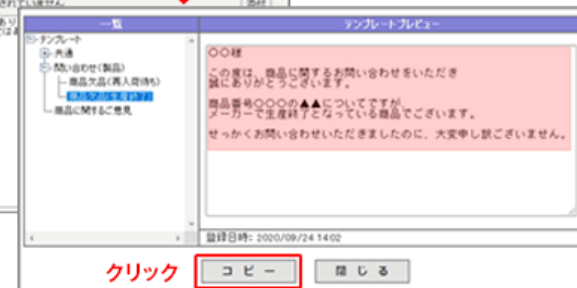
対応結果の確認

理想的な回答をテンプレート化して効率運用

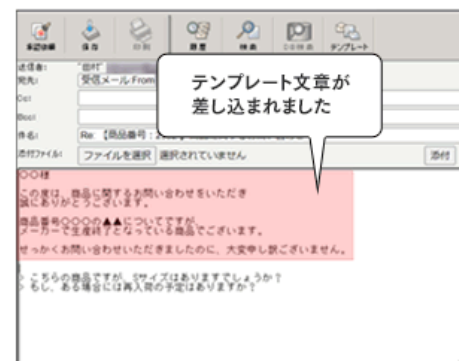
### ① メール返信画面



### ② テンプレート画面が登場



### ③ 返信画面にテンプレート文章が差し込まれます





## メール対応経過時間の表示設定

運用準備

運用開始

対応結果の確認

一覧表示されているメールの背景色を、経過時間に応じて変更させることができます。経過時間ごとに5段階の色表示設定が可能です。

24時間前に問い合わせ

12時間前に問い合わせ

1時間前に問い合わせ

対応が遅れている  
メールが一目瞭然！

1時間以上経過	
12時間以上経過	
24時間以上経過	

NO	担当者	ステータス	件名/タスク名	受信日時	経過時間	項目1
282		未対応	問い合わせフォーム	11/10/21 18:28	185日4時間19分	qqqq
272		未対応	これは故障でしょうか？	12/04/22 09:00	1日0時間48分	
273		未対応	NEED YOUR CO-OPERATION	12/04/22 15:00	1日2時間48分	
274		未対応	Re:Re:これは故障でしょう...	12/04/22 18:00	23時間48分	
275		未対応	CMについてのご要望	12/04/22 21:00	20時間48分	
276		未対応	資料請求	12/04/23 08:00	11時間48分	
277		未対応	色について	12/04/23 17:00	48分11秒	
278		未対応	問い合わせフォーム	12/04/23 17:00	48分13秒	〇〇〇男
279		未対応	問い合わせフォーム	12/04/23 17:00	48分32秒	〇〇〇子
280		未対応	問い合わせフォーム	12/04/23 17:10	58分53秒	〇〇〇史

1-11 件



運用準備

運用開始

対応結果の確認

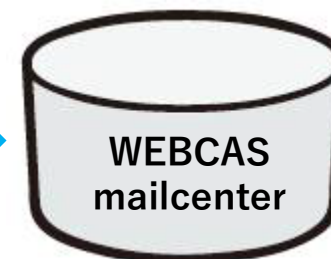
## 過去のメールのインポート

メールを一括インポートする機能を標準搭載しているため、他社のメール共有ソフト等に対応していた過去のメールデータを、スムーズに移行させることができます。

過去のメール



インポート

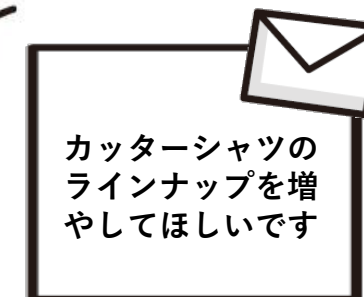


## 問い合わせ内容のカテゴリ登録

「苦情」「商品欠品」「ご要望」等、問い合わせメールのカテゴリを自由に複数設定できます。

あらかじめこの設定をしておくことで、メール内容をカテゴリ毎に集計・分析することが可能になります。

このお問い合わせは  
「ご要望」カテゴリに分類





## 対応状況が一目瞭然！ 返信漏れや二重対応を防止



複数人の対応状況をリアルタイムに共有できるため、「自分がどのメールに対応すべきか」がすぐにわかります。また、誰か一人がメールの返信作業に入ると別担当者はそのメールの返信作業ができなくなるため、二重対応も回避できます。

購入後サポートグループ

- 未対応( 12 )
- 編集集中( 7 )**
- 承認中( 0 )
- 対応済( 19 )
- ごみ箱( 5 )

< 編集中タスク一覧 >

No.	担当者	ステータス	件名	受信日時
282	田中	編集	商品が届きません	20/12/31 15:00
283	田中	編集	在庫について	20/12/31 18:00
284	<b>吉田</b>	編集	ご注文の件	20/12/31 21:00

別のオペレーターが対応しているメールは編集・返信対応不可

オペレーター  
**田中**さん

※管理者が担当者を割り振ることもできます。





## 対応履歴はワンクリックで確認！

運用準備

運用開始

対応結果の確認

対応中のメールから「履歴」ボタンをクリックするだけで、これまで誰がどのような対応をしたかが一覧で表示されます。以前のやりとりを瞬時に確認できるため、お客様への迅速な返信が実現します。

このメールの履歴を確認したい…、そんなときに履歴ボタンをクリック！

履歴

NO: 849 状態: 編集  
担当者: 川田

受信メール: From

対象者: 受信メール: From  
対象選択: (一括選択/解除)  メールセンター

再表示 閉じる

件名・タスク名

- Re: Re:Re: チェスターコートの色変更の件について
- Re:Re: チェスターコートの色変更の件について
- Re: チェスターコートの色変更の件について
- チェスターコートの色変更の件について
- Re: Re:購入したチェスターコート (商品番号212) について
- Re:購入したチェスターコート (商品番号212) について
- 購入したチェスターコート (商品番号212) について

履歴が一覧で表示されます



## 問い合わせメールの経緯は コメントやタイムスタンプで把握

運用準備

運用開始

対応結果の確認

対応するメールに対して、都度メールにコメントを残すことができます。メールにはこのコメントに加え、操作ログとして「操作内容」「担当者」「日時」がタイムスタンプとして記録されますので、承認者や別担当者は、メールがどのような経緯をたどったのかを確認できます。

**履歴のスタンプとコメントで  
状況把握が簡単**

「Wowma!」から「自社運営 ECショップ」に転送されました  
川田を担当に設定しました。

商品番号2352の商品はSサイズの取り扱いがありません。  
その旨、お客様に伝えてください。

操作内容	日時	担当者
受信	2021/01/19 14:48:36	
担当	2021/01/19 14:49:24	担当: 田村
移動要求	2021/01/19 14:49:33	担当: 田村
承認	2021/01/19 14:52:15	担当: 高橋
転送	2021/01/19 14:52:15	
担当割当	2021/01/19 14:52:46	担当: 田村
承認依頼	2021/01/19 14:56:22	担当: 川田
差し戻し	2021/01/19 14:57:26	担当: 高橋
承認依頼	2021/01/19 14:59:08	担当: 川田
差し戻し	2021/01/19 15:00:58	担当: 高橋
承認依頼	2021/01/19 15:04:24	担当: 川田

承認 再編集 差し戻し



## 対応結果レポートの確認

運用準備

運用開始

対応結果の確認

### ■お客様の生の声をマーケティングに活かせる！

あらかじめ設定したカテゴリ別に、問い合わせメールの内容等を一括ダウンロード可能。効率的に有益な情報が得られます。

問合せカテゴリ	問合せ内容
在庫確認	ご担当者さま マフラー（品番：2025）の商品の在庫状況をご確認いただけませんか。
返品処理	昨日、ダウンジャケットを購入させていただきましたが、こちら返品可能でしょうか。

### ■管理者レポートで、カテゴリ別問い合わせ件数がわかる！

担当者別メール対応時間や内容別の問い合わせ件数など、さまざまなレポートの閲覧・出力が可能。マネジメントが容易になります。

#### レポート表示

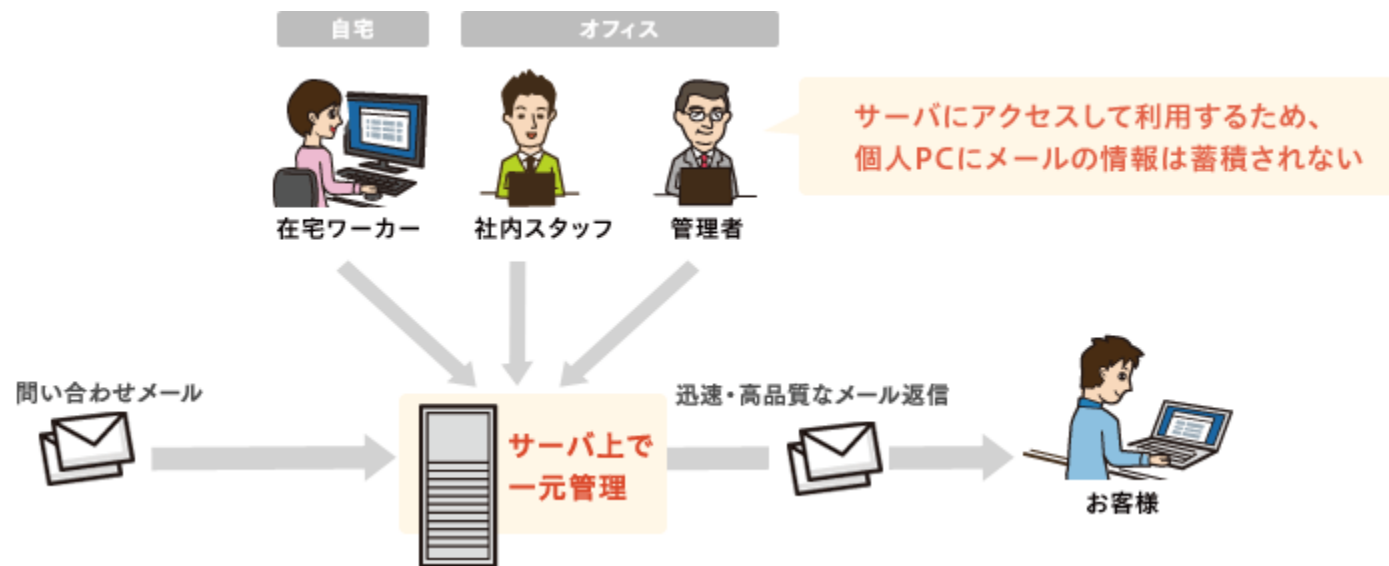
レポート種類：日付(Monthly)×各種件数  
設定期間：2017/01/01～2017/12/31

期間	入信	返信済	編集中	承認中	未対応	未返信対応	削除	転送済
2017/1	1750	1152	11	0	134	308	145	0
2017/2	1498	904	5	17	160	287	125	0
2017/3	2033	717	4	1	258	849	204	0
2017/4	2012	664	1	1	144	890	312	0
2017/5	6417	5084	0	1	210	872	300	0
2017/6	2601	1030	11	3	314	876	367	0
2017/7	2956	1302	14	5	255	991	389	0
2017/8	4776	1913	6	3	252	1676	926	0
2017/9	4439	1878	6	3	194	1755	603	0
2017/10	7852	2103	11	83	243	4864	548	0
2017/11	11415	2030	100	60	803	7922	500	0



## ■問い合わせメールをサーバ上で一元管理

WEBCAS mailcenterは、従来のメールソフトとは違い、顧客からの問い合わせメールをサーバ上で一元管理する仕組みです。メールに含まれる個人情報等が個人PCに蓄積されることはありませんので、情報漏洩を防ぐ運用体制が構築できます。



## ■SSL暗号化通信により万全な管理体制を実現

クラウド版の管理画面へのアクセスは、SSL通信により暗号化されています。パッケージ導入型の場合は、社内イントラ（LAN）内にアプリケーションを設置することができますので、社外からの侵入が不可能な構成を実現いたします。



## ■ユーザー認証やIP制限で不正アクセスを防止

管理画面へのアクセスは、ID・パスワードでの認証はもとより、IPアドレス設定により制限出来ます。これにより、社外からのアクセスを制限することが可能です。

## ■内部からの個人情報漏洩対策

内部者による個人情報漏洩対策には、極力情報アクセス者を減らすことが有効です。WEBCAS mailcenterは、個人情報データを含む可能性のある、CSVデータの出力や印刷に関して細かく権限を設定できます。また、送信元であるお客様のメールアドレスを管理画面上で表示させないよう設定することも可能です。

カテゴリ	権限項目	権限
メール作成	設定権限 編集	許可可能 許可不可
	新規メール作成	許可可能 許可不可
	送信メール作成	許可可能 許可不可
	メール転送	許可可能 許可不可
	アドレス帳	許可可能 許可不可
	アドレス表示	許可可能 許可不可
	印刷	許可可能 許可不可
管理機能	メールボックス	許可可能 許可不可
	連絡帳 編集	許可可能 許可不可
	テンプレート 編集	許可可能 許可不可
	レポート 表示	許可可能 許可不可
	レポート フォント	許可可能 許可不可
管理機能(共通グループ)	CSV出力	許可可能 許可不可
	連絡帳 編集	許可可能 許可不可
	テンプレート 編集	許可可能 許可不可
	レポート 表示	許可可能 許可不可
	レポート フォント	許可可能 許可不可

グループ名	ステータス	作成日時	更新日時	項目1	項目2
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		
個人用グループ	許可可能	2017/06/01 08:28	2017/06/01 08:28		



## ■なりすまし、不正アクセス対策の機能を搭載

なりすまし防止を目的として、一定期間操作がない場合システムからログアウトする「自動ログアウト」機能を搭載。さらにメール対応時にも、ログイン名や、前回のログイン日時を常時表示して、もし過去に不正アクセスがあれば判別できます。また、定期的にパスワード更新を強制的に実施させる「パスワード更新」機能も搭載しています（SaaS・導入型のみ）。

## ■操作ログの保存・ダウンロードで抑止力強化

不正や漏洩の痕跡を抽出・分析するために行動履歴を全て記録していますので、情報漏洩対策で一番重要とされる、抑止力を高めることができます。もちろん、万が一不正なアクセスがあった場合など、オペレータ毎の行動履歴をダウンロードすることができるため、行動履歴の追跡が容易に行えます。

このほか、データセンターや当社マネジメントシステムにおいても高いセキュリティレベルを確保しています。

### 第3者機関による脆弱性診断 を定期的を実施

セキュリティのプロフェッショナルである第3者機関の目を通した脆弱性診断を毎年行っています。

### 高度なセキュリティのデータセンター

東京都都市整備局公表の地震に関する危険度特性評価において「AAA」評価に立地。ISMSの国際規格「ISO20000、ISO27001、ISO9001、ISO14001」の認証を取得し、国際水準のセキュリティで管理・運用されています。

### ISMSの国際規格「ISO/IEC27001」 「ISO/IEC27017」の認証および プライバシーマークを取得







## メール共有・管理機能

対応漏れ防止ステータス自動管理	メール対応のステータスに応じて「未対応」「編集中」「承認中」「対応済」「ゴミ箱」の5つのフォルダにメールを自動選別して管理。担当者は「未対応」フォルダに入っているメールから対応すればよいので、対応すべきメールがすぐわかります。
二重返信防止機能	メール返信作業（編集）を行うと、自動的に担当者として割り当てられます。他のユーザが編集できないようになるので、二重返信や二重対応を予防できます。
経過時間色分け表示機能	メール一覧画面に、受信してからの経過時間が表示されます。また、予め設定した時間（しきい値）を経過すると、一覧表示されているメールの背景色が変更されます。これにより早期に対応すべきメールがすぐに分かります。なお色分け設定は、任意の色をそれぞれ5段階まで設定できます。
対応履歴ワンクリック表示	過去の間合せ内容やその間合せに対する返信履歴を、ワンクリックで一覧表示させることができます。過去の対応など把握し、効率的な返信文が作成できます。
グループ管理機能	運用体制に合わせて、間合せ対応のグループを設定することができます。また組織変更等に合わせて、後から変更することもできます。
グループ所属オペレータ設定	グループ毎に所属させるオペレータを設定することができます。所属しているグループ以外のメールは見ることができなくなります。
メール自動振り分け	グループへの振り分け条件(宛先、件名、本文・・・等)を設定することで、自動的にメールを振り分けることができます。
担当者設定	返信作業を行うと、担当者が自動で設定されます。管理者が担当者を割り振ることもできます。
メール転送	誤ってグループに届いた間合せを簡単な操作でグループ間転送させることができます。
複数窓口管理	1つのグループに、複数のメールアドレスや間合せフォームを割当てて管理することができます。
ゴミ箱	スパムメールなどの不要なメールを「ゴミ箱」に移動させて簡単に削除することができます。





## メール返信業務

承認機能	メール返信者が、承認者の確認を経てから対応を行える、承認フローを構築できます。（承認機能を使用せずに返信を行う設定も可能）。承認は最大三重承認まで設定することができます。承認担当者が複数いる場合、誰か一人が承認すれば承認が完了するため、管理者がシフト勤務の場合にも、業務が滞ることなく対応できます。
引継ぎ（申し送り）コメント機能	メール承認依頼時などに引継ぎ（申し送り）コメントを書き込むことができます。コメントは対応毎に書き込めるため、承認依頼時にオペレータから管理者にコメントを付与したり、管理者からの差し戻し時に理由を説明する等の対応が可能です。
テンプレート	共通で利用できるテンプレート（雛形文章）をあらかじめ登録し、そのテンプレートを使って簡単に返信文を作成することができます。
テンプレートフォルダ管理	テンプレートを複数登録する際、用途や目的別にフォルダ単位で管理することができます。
メール一時保存	書きかけのメールを一時保存することができます。編集中フォルダに格納されるため、再開の際にも簡単に呼び出せます。
メール一括対応	メール一覧から任意に選択した複数の問合せメールを、一度にまとめて対応（処理）をすることができます。[Shift]または[Ctrl]を押して作業することで、スパムメールの一括処理などが一度に対応できます。
メール検索	「件名」や「本文」をキーワードで検索したり、「受信日」や「ステータス」、「問合せカテゴリ」などを指定することで、過去やりとりしたメールを検索することができます。返信文を参照して作業する場合にお役立ていただけます。
署名	グループ毎に署名を登録し、共有署名として使用することができます。また共有署名に、担当者名を差し込んで送信することもできます。
プレビュー	メールを送信する前にプレビュー（確認）画面で返信内容を表示して確認できます。
並べ替え	メール一覧画面で指定したタイトルでメールを降順・昇順に並べ替えることができます。
問合せ内容分類	問い合わせ内容別集計、管理等の目的で、問い合わせメールをカテゴリに分けることができます。「商品問い合わせ」「クレーム」「ご要望」等、カテゴリは自由に複数設定できます。
添付ファイル送受信	添付ファイル付きメールの受信、およびメール送信時のファイル添付が可能です。



## 内部連絡

連絡事項表示	全員に周知したい連絡事項をログイン直後に表示させることができます。操作画面に移ってからも、メール一覧の「連絡事項」アイコンを押下することで、常時内容を確認することができます。
連絡事項表示のスケジュール設定	全員に周知したい連絡事項は、表示期間を設定することができます。これにより、ある指定日から表示させたり、一定期間経過後に表示を消したりすることが自動で行えます。
タイムスタンプ	メール対応毎に、「日時」「担当者」「コメント（書き込まれた場合のみ）」をタイムスタンプとして記録します。これにより、問合せを受信してからの担当者およびその対応内容の履歴が確認できます。

## 各種設定・その他

楽天あんしんメルアド対応	楽天あんしんメルアドサービス機能に対応する設定機能を用意しています。楽天ショップ運営企業様にも安心してご利用いただけます。
メールインポート	メール（emlファイル）を一括インポートし、システムに取り込むことができます。
メールエクスポート	期間を指定したうえで、問い合わせメールをemlファイルでエクスポートすることができます。バックアップ等にご活用いただけます。
送信元メールアドレス設定	送信元のメールアドレスや名前を設定することができます。

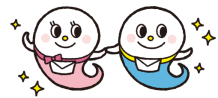
## DB検索

WEBCAS e-mail連携	問い合わせ頂いた方に対して過去にWEBCAS emailから送信したメールの履歴を確認することができます。
WEBCAS formulator連携	WEBCAS formulatorで作成した問い合わせフォームからの回答を、メール形式で蓄積・返信対応することができます。
外部データベース参照	顧客DBや会員DB、ECなど接続されている複数のデータベースと連携し、表示させることができます。VPNで接続して連携させることも可能です。（SaaS・導入型のみ）



## セキュリティ

ユーザ認証	ログインの際、ID・パスワードを入力させることにより、不正アクセスを防止することができます。また、誰がいつログインしたのかなどの履歴を記録・確認することができます。
IP制御	登録済みのIPアドレスからしかログインできないように制御することができます。
ログイン情報表示	ログインしているオペレータのログイン日時や最終操作ログを表示することができます。
初期パスワード更新	管理者によるID付与時は、仮パスワードとして発行されます。そのため、初回ログイン時には、仮パスワードから本パスワードに更新する必要があります。
パスワード更新	一度設定したパスワードは、一定期間経過すると更新画面が表示され、パスワード更新を促します。有効期限内にパスワードを更新しない場合はログインが出来なくなります。（SaaS・導入型のみ）
個人情報漏洩防止	メール内容等のダウンロードや印刷など、個人情報を持ち出せる機能に対して、オペレーター毎に細かく権限が設定できます。送信者であるお客様のメールアドレスは表示させないように、権限設定によりアドレス情報を非表示にすることができます。（メール本文にアドレスを記載するなど、いくつかの場合、アドレス情報非表示としていても表示される場合があります）
操作ログのダウンロード	オペレータの操作ログをダウンロードすることができます。どのオペレータがいつどんな操作をしたかを確認することができます。
操作権限設定	オペレーター毎に細かく操作権限を割り当てることができます。許可されていない機能は操作できないようアイコンがグレーアウトされるので、オペレーター側もできない操作が一目でわかります。



## レポート

問合せ件数集計	指定した期間内の問合せ件数を、日別・週別・月別の3パターンで集計することができます。
問合せカテゴリ集計	指定した期間内の問合せカテゴリ分類件数を日別・週別・月別の3パターンで集計することができます。
返信所要時間集計	指定した期間内の返信所要時間を、しきい値設定毎に、日別・週別・月別の3パターンで集計することができます。
担当者集計	担当毎に「返信」「転送」「削除」及び「承認」「差し戻し」などを、どれだけ対応したかを集計することができます。個人別処理効率や査定などにも活用できます。また、グループ毎に「問合せ件数」「問合せカテゴリ」「返信所要時間」「担当者」の集計結果を出力することができます。
集計結果CSV出力	集計結果をCSV出力することができます。
メール内容のCSV出力	指定した期間内の問い合わせメールをCSV形式で一括ダウンロードすることが可能です。テキストマイニングやその他の分析など他へのデータ活用ができます。出力する際は、必要なダウンロード項目を選択してダウンロードすることができます。
全体レポート	全グループを横断した「共通グループ」の操作を許可されたオペレータにより、集計・詳細ダウンロードが可能。 (SaaS・導入型のみ)



WEBCAS mailcenterのよくあるご質問をご紹介します。



トライアル環境の利用はできますか？また、有効期間は何日ですか？



はい、無料でトライアル環境をご利用いただけます。有効期間は翌月末までです。



すぐ使えますか？



最短3営業日からご利用いただけます。インターネット経由でご利用いただくクラウドサービスですので、インターネットができるパソコンさえあれば、設定次第すぐご利用いただけます。



メールを返信する際、CCをつけることはできますか？



全ての返信メールに、指定のメールアドレスをCcもしくはBccとして付与することが可能です。



楽天あんしんメルアドに対応していますか？



もちろん対応しています。楽天ショップ運用企業様には、既に「楽天あんしんメルアドサービス」移行後も問題なく運用いただいております。ご契約後、詳しい設定手順をご案内いたします。



契約期間について教えてください。



WEBCAS mailcenterは、最低利用期間1ヵ月からご利用いただくことが可能です。



どんな用途や規模感で使われていますか？



メーカー、ネットショップ等の顧客メールサポート、問い合わせ対応ツールとして数多く導入頂いております。その他、官公庁ではオペレータ数千人規模のメール対応ツールとして、人材派遣会社では派遣スタッフへの業務連絡ツールとして、BtoB企業様では受注管理、資料請求管理ツールとして、様々な用途・規模感にてご利用いただいております。



WEBCAS mailcenterで問い合わせを受け付けるには、どのような設定が必要なのですか？



具体的な設定は以下の通りです。詳細はお問い合わせください。

### ・メールで受け付ける場合

貴社問い合わせ用メールアドレスに届くメールを、当社が発行する専用メールアドレスに転送されるよう、貴社メールサーバにて設定いただきます。

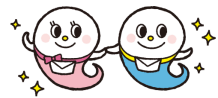
### ・Webフォームで受け付ける場合（自社フォームを利用）

Webフォーム受付時に配信される登録通知メールを、当社専用メールアドレスに転送されるよう、貴社メールサーバにて設定いただきます。その際、メールヘッダの返信先（From もしくは Reply-to）に問い合わせ者のメールアドレスが設定されるよう、貴社Webフォームを改修していただく必要がございます。

### ・Webフォームで受け付ける場合（当社Webフォーム作成システムWEBCAS formulatorを利用）

上記（自社フォーム利用時）の改修は不要です。



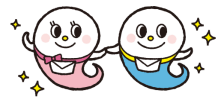


WEBCAS mailcenterは、幅広い提供形式・料金プランをご用意しています。

クラウドサービス（月額課金）	
ASP型	SaaS型
<p><b>最小限のコストで、負担をかけずスタートしたいならASP型</b></p> <p>共有型のサービスなので、低コストでスピーディにご利用いただけます。</p>	<p><b>クラウドの大規模利用やシステム連携が必須ならSaaS型</b></p> <p>ASP型よりも、グループ数やメール蓄積数が多い場合に最適です。カスタマイズや外部データベース・外部システムとの連携が必要な場合にご利用いただけます。</p>
<p>初期費用 3万円～ 月額費用 5,000円～</p>	<p>初期費用 20万円～ 月額費用 10万円～</p>
<p>グループ（※）設置可能数はプランにより異なる。</p>	<p>グループを10まで設置可能。メール蓄積数は応相談。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・3営業日にご利用スタート可能</li> <li>・最短1ヶ月からのご契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご契約期間は1年から</li> <li>・クラウド環境ながら必要な機能をカスタマイズで拡張可能</li> <li>・VPN等で自社のデータベースと接続可能</li> </ul>

（※）グループとは

お問い合わせを受け付ける窓口の単位。問い合わせ受付のメールアドレス毎に、1つのグループを設定することを推奨します。複数メールアドレスへの問い合わせを1グループで受け付けることは可能ですが、1グループからの送信元メールアドレスは一つのみになります。



クラウドサービス：ASP型

「ライトプラン」

最も低コストで手軽にスタートできるプランです。

基本料金に含まれるもの

■ ライトプラン料金詳細 **最低ご利用期間：1ヶ月**

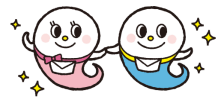
初期費用	累積メール保存	月額費用	利用できるグループ数	問い合わせフォーム/1枚	1グループ追加費用
¥30,000	0~5,000通	¥5,000	1	初期費用¥3,000 月額費用¥9,000	初期費用¥3,000 月額費用¥3,000
	5,001通以上	スタンダードプランへ または1通毎に +3円			

「スタンダードプラン」

ライトプランよりも多くのメールを蓄積できる上、複数グループの運用もできるプランです。

■ スタンダードプラン料金詳細 **最低ご利用期間：6ヶ月**

初期費用	累積メール保存	月額費用	利用できるグループ数	問い合わせフォーム/1枚	1グループ追加費用
¥50,000	0~10,000通	¥19,000	10	無償提供	初期費用¥3,000 月額費用¥3,000
	10,001通~	1通毎に +1円			



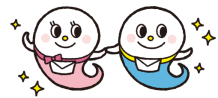
## クラウドサービス：SaaS型

### 「スタンダードプラン」

メール蓄積数が10万通を超えるなど、運用規模が大きくなった場合におすすめのプランです。また、アプリケーションを専用でご利用いただけますので、カスタマイズにも対応しています。

#### ■スタンダードプラン料金詳細 最低ご利用期間：1年

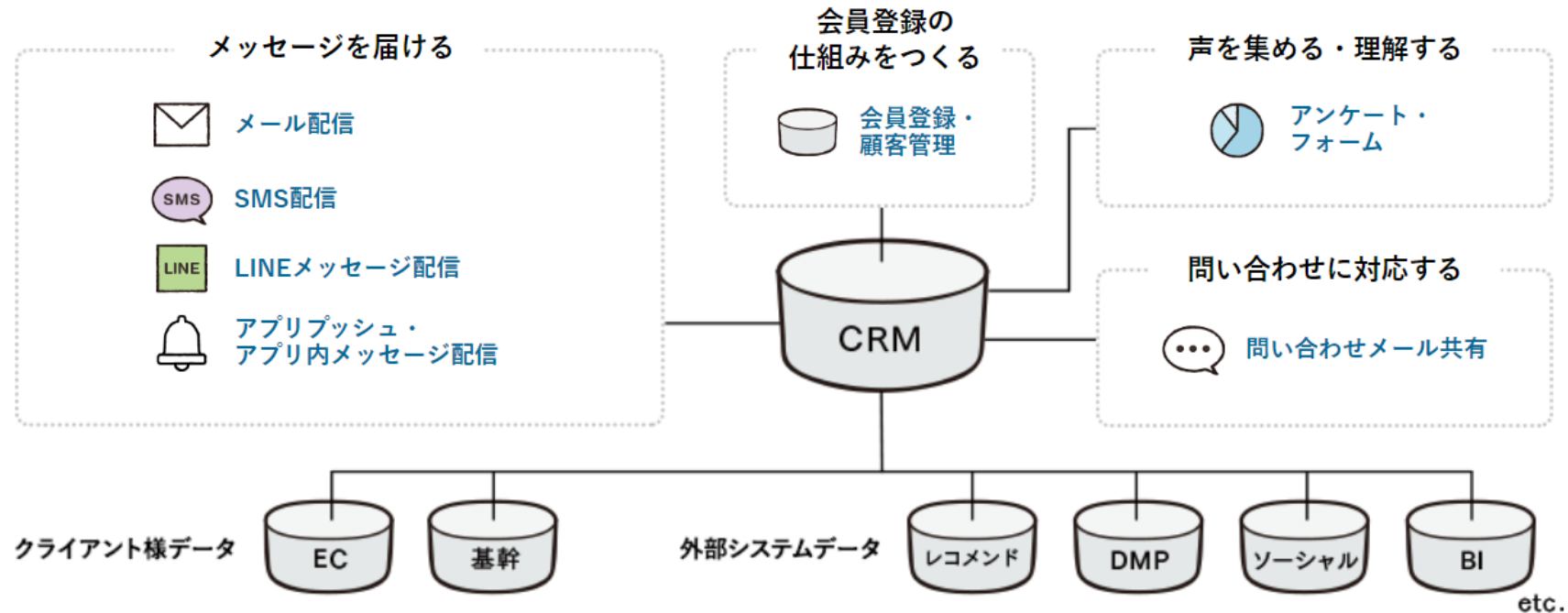
初期費用	月額費用	利用できるグループ数
¥200,000~	¥100,000~	10



「WEBCAS」シリーズは、企業とお客様の双方向コミュニケーションを、多様なチャネルで実現できるコミュニケーションシステムです。大がかりなシステム統合をしなくても既存の顧客データや様々なシステムとつながって、お客様の行動、ライフスタイル、属性などに合わせたコミュニケーションを実現します。



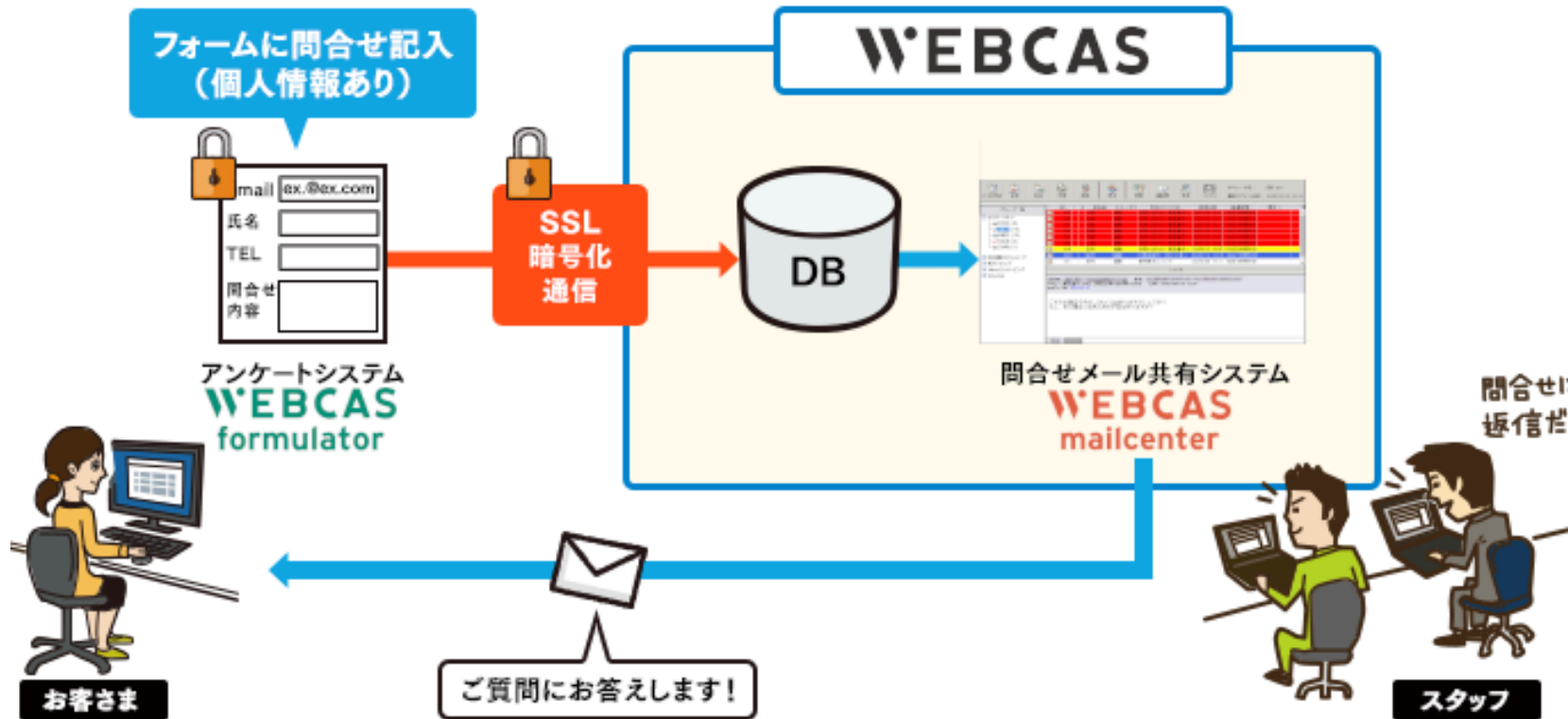
## <WEBCASができること>





メール共有システムWEBCAS mailcenterは、アンケートシステムWEBCAS formulatorとの連携が可能です。

両システムを連携させることで、Webフォームからのお問い合わせはインターネットを介さず、安全な環境下でWEBCAS mailcenter内に情報が渡され、複数オペレータによるメール返信が可能となります。できるだけセキュアな環境下でお客様へのメール対応を行いたいという企業様にお勧めです。





WEBCAS mailcenterを導入している、お客様の声を一部ご紹介します。

美容機器メーカー

## MTG

「ネットショップのメール問い合わせ管理に使っています。以前は問い合わせ管理業務を通常のメールソフトで行っていたのですが、Bccで共有しないと誰が対応したかわからなかったり、問い合わせメールが他業務のメールに紛れて探すのに時間がかかったりする等の課題がありました。WEBCAS導入後はこれらの課題がすべて解決され、対応時間は6割削減できました。なにより、お客様満足度向上のための基盤が整ったことが大きな効果です。」

—株式会社MTG様

出版社

## CCC MEDIA HOUSE

「メール共有システムWEBCAS mailcenterと アンケートシステムWEBCAS formulatorを連携し、セキュアな環境でメール問い合わせ対応を行っています。お客様の個人情報のやりとりは暗号化された通信経路以外は経由しないため、高セキュリティを実現できました。」

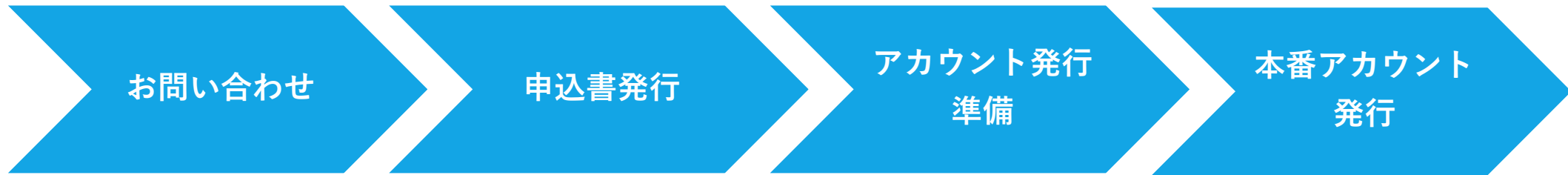
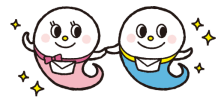
—株式会社CCCメディアハウス様

ポイントプログラムの企画・運営等

## SBI Point

「SBIグループの全ポイントサービス会員からのお問い合わせメールを、WEBCAS mailcenterで管理しています。誰もが日々の業務の中で操作を覚えられるので、運用の効率化につながりました。」

—SBIポイント株式会社様



実現したい運用を営業担当にご相談ください。トライアル環境のご提供や、オンラインデモ、対面での操作説明等が可能です。

営業担当が申込書を作成します。

利用規約をご確認いただき、電子契約でお申し込みください。

頂いた申込内容を元に、本番アカウントの発行準備を行います。

**最短3営業日**で発行します。

本番アカウントで運用開始

「自社に合ったプランが知りたい」「見積りが欲しい」「希望のシステム構成が実現できるか相談したい」  
など、なんでもお気軽にご相談ください！

 電話でのお問い合わせ  
**0120-936-267**

 メールでのお問い合わせ  
**webinfo@wow-world.co.jp**



対応時間：**平日 AM10時～PM6時**

※ 土日祝日および年末年始の休業期間中は除きます。