



GOOD
DESIGN
AWARD
2019



Re:lation
リレーション

お問い合わせ対応のお悩みをすべて解決

The screenshot displays the Re:lation customer support interface. The top navigation bar includes the Re:lation logo, user roles (お客様対応受信箱, 取引先専用, 採用), and utility icons. The main content area shows a list of inquiries with columns for customer name, message content, and date. The left sidebar contains filters for status (未対応, 保留, 返事待ち, 上司確認待ち, 対応完了, 対応不要) and categories (展示会, 住所変更, 商品A, 商品B). Two award medals are overlaid on the bottom right of the screen.

Customer Name	Message	Date
鈴木	商品Bについて教えてください。 商品 / 商品B	20XX.11.15
加藤	展示会の会場はどこ? 展示会	20XX.11.15
山田	商品Aについて電話 商品 / 商品A 住所変更	20XX.11.15
Sato	@INGAGE.jpへのメンション まだ在庫ありますか?	20XX.11.15
Tanaka	質問いいですか?	20XX.11.15
Tanaka	1:1トーク こんにちは。	20XX.11.15
山田	住所変更お願いします。 住所変更	20XX.11.15
MIKA	1:1トーク 質問いいですか? 商品A届きました。 商品 / 商品A	20XX.11.14
鈴木	展示会について電話メモ 展示会	
Sato	@INGAGE.jpへのダイレクトメッセージ	

JNB優秀賞 受賞

JBMA 実践テンプレ 搭載

About me

はじめまして、
Re:lation（リレーション）です。

メール、LINE、Twitter、電話など
様々な形のお問い合わせを複数ユーザーで一括管理。
お問い合わせ対応のお悩みをすべて解決します！



For example

お問い合わせ対応で、こんなことはありませんか？

Case.1



部下は取引先のメール返したかな？
失礼な対応はしていないかな・・・？

Answer

対応状況も業務負荷も
すべて見える化！

だれがいつ、対応したのか返信状況も共有できるので、部下の業務もしっかり把握。



Case.2



Twitter、LINE、メール、
私だけが抱え込みすぎてつらい・・・
返信できない・・・

Answer

Re:lation(リレーション)上で
すべて対応可能！

チームで共有するので、抱え込まない、
悩まない。担当者振り分けで業務負荷も
分散できます。



Case.3



新人育成に時間が取られて
スムーズに自分の作業ができない・・・

Answer

スムーズな新人育成ができる！
返信内容の比較機能

新人さんと画面を共有しなくても内容比較機能がついているので、席を離れずにOJTが可能！コメント機能で、アドバイスすることもできます。



Case.4



メールごとの注意点を確認したいけど
担当者は忙しそうで聞きづらい…

Answer

メッセージごとに
コメントが残せる!

メールひとつひとつにコメントを記入することが出来るので、1 通のメールに対してどのようなやりとりがあったのか等を社内のメンバーのみに共有することができます。

Case.5



返信用テンプレがたくさんあって
どれを使用したらいいか悩む…

Answer

AI が自動で教えてくれる!
おすすめテンプレート機能

AI (人工知能) が Re:lation のテンプレートから最適な返信を自動選択してくれます。膨大なテンプレートから探す手間や時間を削減し、返信業務を最大限効率化。

Case.6



複数の PC にインストールや
送受信設定をしていくのは面倒!

Answer

デバイスを選ばない!
どの PC からでも OK!!

クラウドなので、インターネットに接続できる環境があれば、いつも利用しているパソコン以外のパソコンや iPad でメールを確認したり送受信することができます。

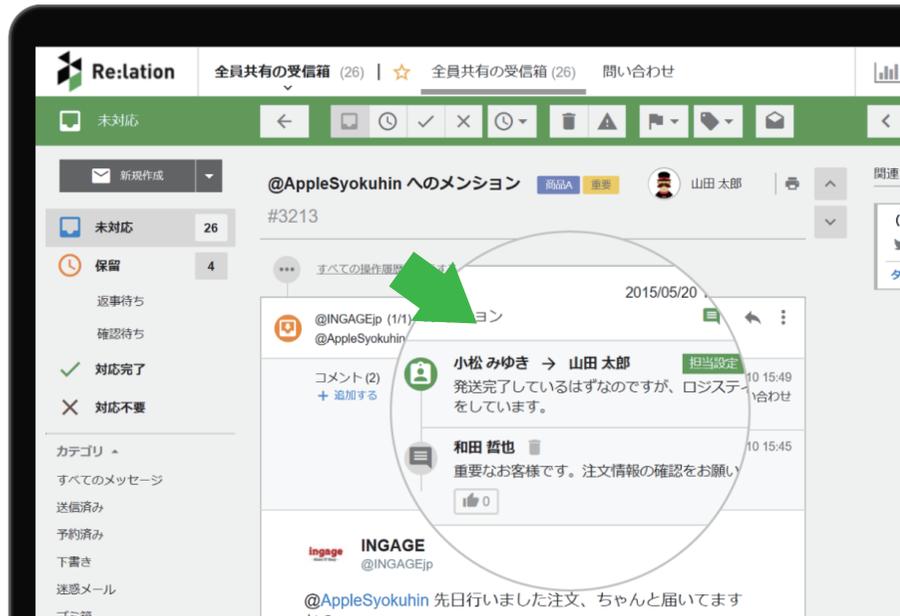
これらのお悩みすべて



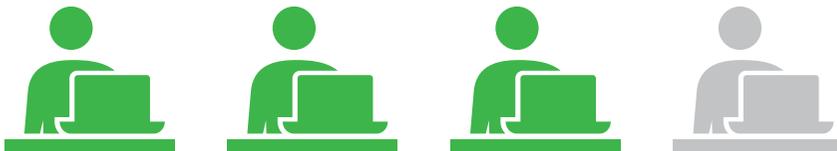
Re:lation で解決します!
リレーション

Three features

ここがスゴイ！特に知って欲しい3つの便利機能



同時に複数人利用OK



1

チームカアッパ！ コメント機能で情報共有& 対応引継ぎ可能

チームでリアルタイムに対応状況を共有し、コメントを残すことができます。離れていても簡単に引継ぎ、申し送りが可能です。小さなコミュニケーションでチーム力を高めます。また、同時に複数人が利用しても、他スタッフが対応中の際は返信ができなくなるため、二重返信を未然に防ぎます。



テンプレートから
オスমেを
僕が選ぶよ!



2

最適な文面を自動で教えてくれる!

AI レコメンド機能

AI レコメンド機能とは、AI（人工知能）が Re:lation のテンプレートから最適な返信を自動選択する機能です。膨大なテンプレートから探す手間や時間を削減し、返信業務を最大限効率化。返信時にスタッフが選択するテンプレートを AI がどんどん学習し、おすすめのテンプレートを1位~5位まで表示するようになります。

3

スムーズな新人育成ができる！ 返信内容の比較機能

上司の確認が必要なメッセージは、送信前に「承認依頼」を行います。承認依頼したメッセージを上司が修正して差し戻した場合、どこをどのように変更したのか、ハイライト表示で比較・確認できます。席を離れずに効率よく新人教育が行えます。コメント機能で、アドバイスすることもできます。

09/07 18:42 承認依頼時	09/07 18:48 差戻し時
1 From: "株式会社インゲージ" <contact@ingage.jp>	1 From: "株式会社インゲージ" <contact@ingage.jp>
2 To: "鈴木イチロー" <suzuki@example.com>	2 To: "鈴木イチロー" <suzuki@example.com>
3 Cc:	3 Cc:
4 Bcc:	4 Bcc:
5 Subject: Re: 昨日のお礼のご案内	5 Subject: Re: 昨日のお礼のご案内
6 株式会社アップル食品	6 株式会社アップル食品
7 鈴木イチロー様	7 代表取締役 鈴木様
8	8
9 いつも世話になっております。	9 いつも世話になっております。
10 山田でございます。	10 インゲージ山田でございます。
11	11
12 今度の木曜日にお伺いしますので	12 来週、10月23日の木曜日に
13 よろしくお願ひします。	13 大阪勤業展2014(マドームおおさか)弊社ブースへお伺いいたします。
14	14 よろしくお願ひします。
15	15
16	16
17	17 株式会社インゲージ
18	18 山田太郎
19	19 〒530-0017
20	20 大阪市北区角田町1番12号
21	21 阪急ファイブアネックスビル the hive
22	22 tel: 06-6809-5294
23	23 e-mail: demo@ingage.jp
24	24
25	25
26	26
27	27
28	28 2014-10-16 09:35 GMT+09:00 鈴木イチロー <suzuki@example.com>
29	29 > 大阪勤業展 総合展示会(食品EXPO)に出展いたします
30	30 >
31	31 >
32	32

上司が修正する前

上司が修正した後



まだまだあります!



Re:lation Plus @
リレーション

01

ステータス管理



届いたメッセージは「未対応・保留・対応完了・対応不要」の4つのステータスで管理します。対応するまで「未対応」で残り続けるため、対応漏れがなくなります。

02

担当者振り分け



チケットは各担当者へ簡単に振り分けでき、誰が対応すべきなのか直感的にわかります。振り分けられた担当者には通知が届くため、対応もスムーズです。

03

対応漏れアラート



対応が遅れると赤色で表示されるため、早急に対応すべきメッセージだと瞬時にわかります。対応期限は自由に設定可能です。

04

ラベル管理



届いたメッセージはラベルをつけて管理できます。1つのチケットに複数のラベルづけができます。色選択や名前づけ、階層分けも可能、ラベルごとの絞り込みもワンクリックで行えます。

05

自動ルール



条件を設定しておけば、ラベルづけ、ステータス移動、担当者振り分け、フラグづけ、ゴミ箱移動、迷惑メールカテゴリへの移動などの業務を自動化できます。

06

予約送信



事前に準備したメールを、指定した日時に送信予約することができます。

07

添付ファイルの自動暗号化



添付ファイルはワンクリックでパスワード付きのZIPファイルに圧縮して送信できます。解凍用のパスワードは自動的に別メールで送信されます。

08

タイムライン



お客様のお問い合わせ履歴がワンクリックで時系列表示され、それまでのやりとりすべてを、すぐに把握できます。同姓同名の取り違えミスも起こりません。

09

顧客情報管理・連携



頻繁にやり取りするお客様はアドレス帳に登録すると、宛名、担当者名や電話番号などワンクリックで情報が呼び出せます。CSVファイルの一括インポートで、他システムとの共有も可能です。

10

テンプレート



よく使う返信文はテンプレートやフレーズとして登録すれば、手間なく本文内に挿し込むことができます。テンプレートや署名に予約語を挿し込めば、日付や担当者名などが自動置き換えされます。

11

返信所要時間集計



メッセージが届いて「未対応」の状態から「対応完了」までの返信所要時間を計測できます。

12

対応件数グラフ化



受信から対応完了までの時間集計、送信・受信件数集計、ラベル別集計をメッセージごと、担当者ごとにグラフ確認、分析できます。

History

Re:lation (リレーション) ^{ワケ} が生まれた理由



近年のお問い合わせ問題

昨今では、メールや電話だけでなく、Twitter、LINE など SNS でもお客様とのやり取りが可能となり、より親密なコミュニケーションが取れるようになりました。

一方で、問い合わせにかかる人員不足、管理の煩雑性などにより、問い合わせの漏れ・遅れなども目立つように…。しかし「大切なお客様とのやり取りをおろそかにするわけにはいかない!!!」という思いがありました。



そこで…

問い合わせの課題を解決するだけでなく、お客様と帆走しビジネスを加速させたい。チームで協力しあいながら、ひとり一人のお客様とより豊かで質の高いコミュニケーションを実現したい。

そんな思いから「Re:lation (リレーション)」は生まれました。

実際に使用されている企業様の声

Company voice

様々な機能を兼ね備えたリレーション

1,820社以上の企業様が導入!! 99.9%が継続利用

TED^xUTokyo
x=independently
organized TED event

TEDxUTokyo 実行委員会

「コメント機能」でコミュニケーションが円滑に

僕は Re:lacion の「コメント機能」が好きです。1 通のメールに対してコメントできるのが嬉しいですね。一斉に送るメールなどで、メール文面をメンバー同士で意見を出しながら修正する時にとても便利です。ちょっと全体の話になるのですが、Re:lacion 全体の作りが、作業フローに沿って作られているのでチーム作業がとてもしやすくなりました。メールが来て、それを見て担当者を割り振って、承認依頼と承認機能があって、と抜けていることがないのが素晴らしいです。特に他のメールソフトだと「担当者設定」というフローが実装されていないことが多いのですが、初めて Re:lacion を見た時にそれがあって「すごい!」と思いました。

 **REDVision**

株式会社レッドビジョン

導入後は確認漏れも、重複対応もゼロ!

導入時には約 113 万通のメールを Re:lacion に移行しての運用開始となりました。移行メール数が膨大なのでうまく進められるか心配しましたが、おどろくほどスムーズに移行できました。移行後も問題なく使えています。通販システムからのメールを含めると 1 日に約 3,000 件のメールがあり、Re:lacion 導入前は重要なメールが埋もれてしまって対応が漏れてしまうことがありました。Re:lacion を導入してからは「未対応」に対応すべきメールが入るので、確認漏れが無くなったこと、対応が重複してしまうこともゼロになったのは非常に大きいです。

Designer

デザイナー情報

Producer

Testuya Ted
Wada



株式会社インゲージ 代表取締役

和田 哲也

Chief Executive Officer / INGAGE Inc.

Designer

Yu
Ishida



株式会社インゲージ 取締役 CPO

石田 悠

Chief Product Officer / INGAGE Inc.

Director

Kizashi
Nagata



株式会社インゲージ 取締役 CTO

永田 兆

Chief Technical Officer / INGAGE Inc.

Message

デザイナーの思い

「Re:lation」が、これまでのシステムと画期的に違うのがチームで共有することです。

一目で担当が分かる、対応状況が分かる、そしてチーム内で申し送りコメントが残せる、といった機能をデザインに落とし込むことで、

リアルタイムにお互いの業務を把握し、共有できるプラットフォームを実現させました。

また、メールシステムには職種・業界を問わず、あらゆる利用者に配慮したデザインが求められます。

そのため、トレンドを意識しつつも、慣れ親しんだシステムと同様に基本的な操作が直感的にわかる、そして長く使い続けられるデザインを選び抜いています。

本サービスを利用することで、チーム内のコミュニケーションが活性化し、仕事が楽しくなる、

お客様との関係性が深まる喜びが得られる、そうした結びつきを実感できるものにする。

そのようにして社会全体に本サービスが広まることで、よりよい社会を実現できると確信しています。