

RECEPTIONIST

# RECEPTIONIST

ユーザーマニュアル

 Hangouts Chat

# 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

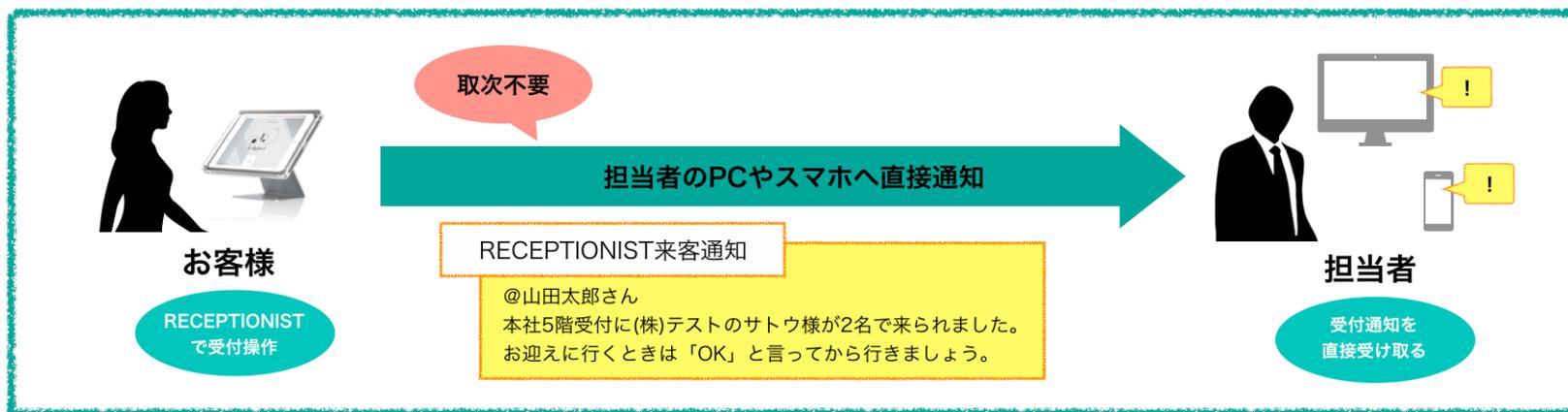
# RECEPTIONISTとは？

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…



お客様

内線表	
総務部	101
企画部	111
開発部	121
営業部	201

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



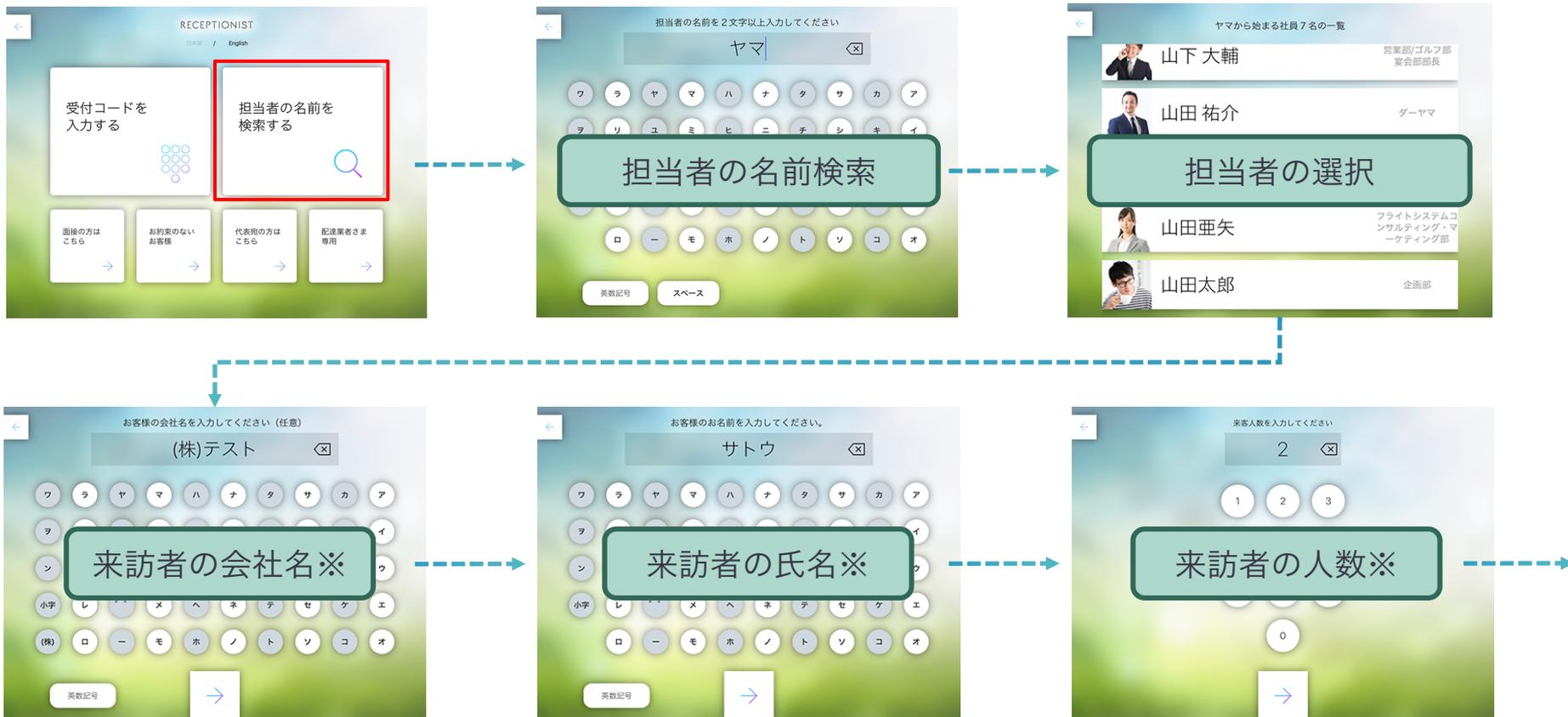
お客様

【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

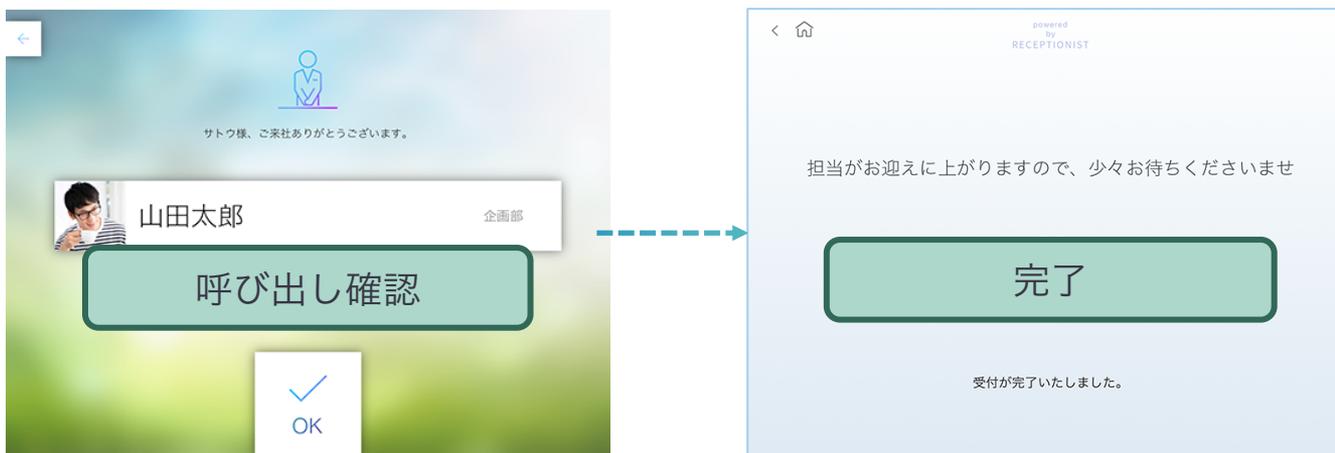
# お客様の受付フロー

## 受付フロー 1：担当者検索

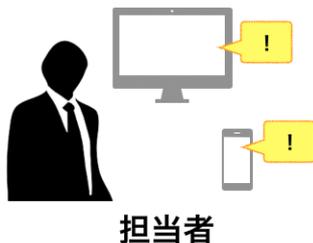


# お客様の受付フロー

## 受付フロー1：担当者検索



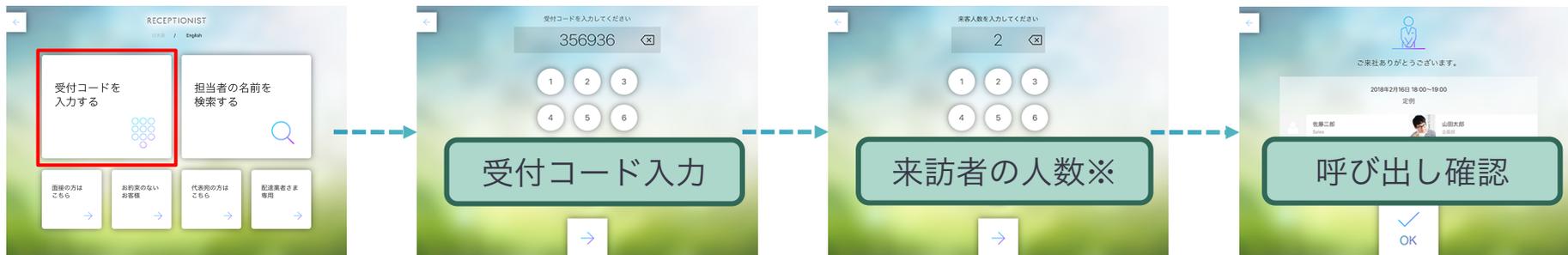
担当者にメンション通知で来客をお知らせします。



 RECEPTIONIST bot 木 19:39  
山田太郎さん (@ [redacted])  
本社5階受付に、(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。

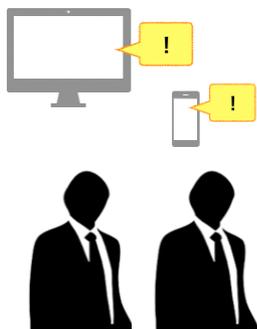
# お客様の受付フロー

## 受付フロー2：受付コード



※入力可否の設定が可能のため、表示されない可能性もございます。

すべての担当者にメンション通知で一斉に来客をお知らせします。



**RECEPTIONIST bot** 金 19:39  
 山田太郎さん (@[redacted])  
 佐藤二郎さん (@[redacted])

本社5階受付に、(株)テストの鈴木三郎様が1名で来られました。  
 会議室は【会議室】Bです。  
 お迎えに行く時は「OK」と言ってから行きましょう。

ご来社ありがとうございます。

2018年2月16日 18:00-19:00  
 定例

佐藤二郎 [redacted] 山田太郎 [redacted]

OK

完了

受付が完了いたしました。

# お客様の受付フロー

## 受付フロー3：カスタムボタン



※入力可否の設定が可能のため、表示されない可能性もございます。



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 bot** 金 19:39

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 bot 木 19:39

山田太郎さん (@ [redacted])

本社5階受付に、(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メンション通知が届きます。



RECEPTIONIST bot 木 19:39

山田太郎さん (@ [redacted] & @ [redacted])

本社5階受付に、(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 bot 木 19:39

山田太郎さん (@ [redacted])

本社5階受付に、(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 19:39

行きまーす！

## 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、どなたか代わりにお願いできますか？」



RECEPTIONIST bot 木 19:39

山田太郎さん (@ [redacted])

本社5階受付に、(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 19:39

まだ会議中なので、代わりに対応をお願いできますか？

## 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 bot 木 19:39

山田太郎さん (@ [redacted])

本社5階受付に、(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。



田中二郎 木 19:39

@ [redacted] 山田さん、来客対応行ってますか？代わりにいきますね！

# 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

- 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 <b>必須</b>	名前(カナ) <b>必須</b>
<input type="text" value="山田太郎"/>	<input type="text" value="ヤマダタロウ"/>
First Name <b>必須</b>	Last Name <b>必須</b>
<input type="text" value="Taro"/>	<input type="text" value="Yamada"/>
パスワード <b>必須</b>	パスワード(確認用) <b>必須</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
部署	
<input type="text"/>	
Hangouts Chat ユーザー名 (メールアドレス)	
<input type="text" value="taro.yamada@d-lighted.jp"/>	

[この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。

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。

The screenshot displays the RECEPTIONIST web management interface. The header includes the brand name 'RECEPTIONIST', a 'ヘルプセンター' (Help Center) link, language options 'EN | JP', and a user profile icon. The left sidebar contains navigation links for 'トップ' (Home), 'アポイントメント' (Appointments), and '来訪者記録' (Visitor Records). The main content area, titled 'トップ' (Home), is divided into four panels: '会社情報' (Company Information) showing 'test株式会社' and '150-0043'; '社員情報' (Employee Information) showing '55名'; 'アプリ情報' (App Information) listing various office locations and '9台のタブレットを使用可'; and '今月の来訪者情報' (This Month's Visitor Information) showing '6名' and a 'もっと見る' (View More) button.

## 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の場合があります。

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、Hangouts Chat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。