

# REDMINEによる webサポート窓口の実装と運用

ファーエンドテクノロジー株式会社

前田 剛

2015/10/02

# 自己紹介



## 前田 剛

ファーエンドテクノロジー株式会社 代表取締役  
twitter.com/g\_maeda

Redmineの本を書いたり、  
Redmineの情報サイト（非公式）運営したり、  
Redmine改良のための活動をしたりしています



「入門Redmine 第4版」（2014年12月発行）発売中!

# 今日の話

---

Redmineの柔軟な設定機能の活用例の一つとして、webベースのお問い合わせ受付・対応の仕組みを構築した事例を紹介します。

- 運用中のwebサポート窓口の紹介
- メリット
- 実際の運用
- 設定方法
- 課題

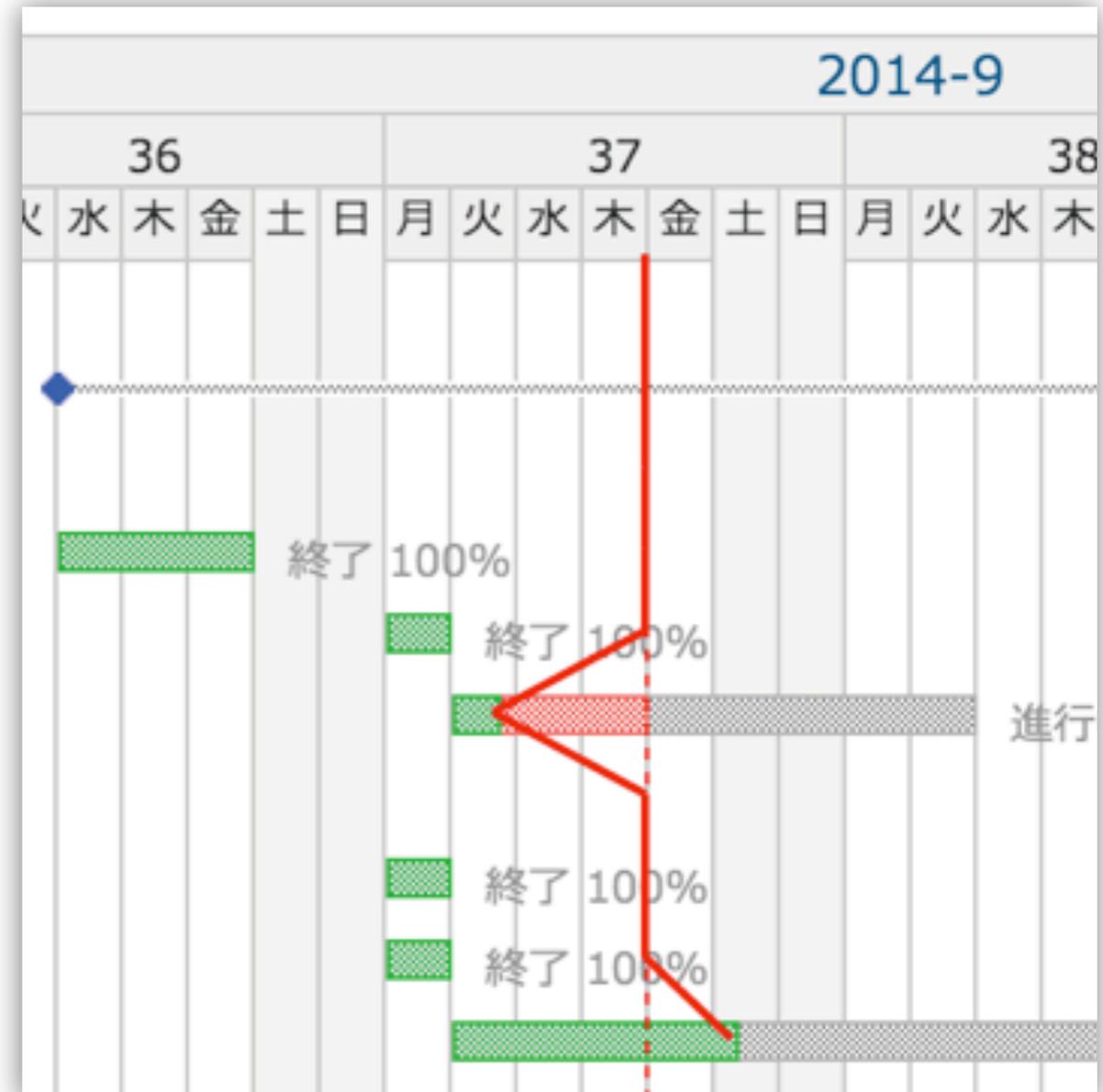
## ■ 運用中のwebサポート窓口の紹介

- メリット
- 実際の運用
- 設定方法
- 課題

# Redmineとは

実施すべきタスクや修正すべきバグなどの管理や進捗管理ができる、プロジェクト運営を支援するためのオープンソースソフトウェア。  
フランスのJean-Philippe Lang氏が開発。

#	トラッカー	ステータス	優先度	題名
<input type="checkbox"/> 5	バグ	新規	通常	都道府県選択で鳥取県と島根県の順番が逆
<input type="checkbox"/> 4	機能	新規	通常	決済代行サービス登録用に請求データをCS ようにする
<input type="checkbox"/> 3	バグ	新規	通常	特定のキー操作を行うと一般ユーザーでも
<input type="checkbox"/> 2	バグ	新規	通常	日割り料金の計算が四捨五入になっている



# バグ管理とお問い合わせ対応の類似性

## 業務の構造・流れが良く似ている



**REDMINE**  
flexible project management  
得意分野！

### バグ管理

- 発見されたものを**一覧管理**
- **担当者**を**アサイン**して修正等を実施
- **進捗の追跡**・**未完了案件の把握**が必要
- どのように修正したのか**記録**が必要

### お問い合わせ対応

- お問い合わせを**一覧管理**
- **担当者**を**アサイン**して対応を実施
- **進捗の追跡**・**未完了案件の把握**が必要
- どのように対応したのか**記録**が必要

バグ管理が得意なRedmineは、よく似た構造・流れの業務である  
お問い合わせ対応にも適用できるはず。

# Redmineをメールに代わるサポート窓口として利用

2014年4月より、ファアエンドテクノロジーのサービスのお客様からのweb経由のお問い合わせを受け付ける窓口としてRedmineを利用。



顧客



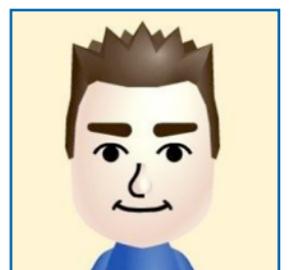
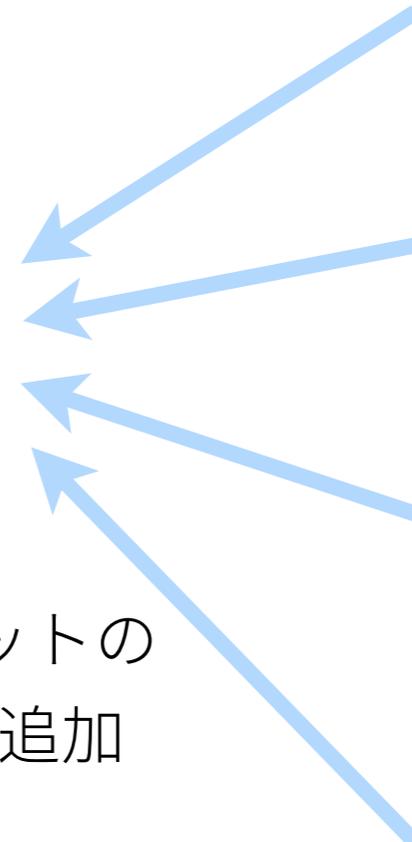
問い合わせ  
チケット作成



**REDMINE**

flexible project management

回答をチケットの  
注記として追加



サポートチーム

# 顧客の画面 (問い合わせ作成)

項目を減らした画面でメールフォーム感覚でチケット作成

## 新しいチケット

お問い合わせの内容を入力して「作成」ボタンをクリックしてください。サポート担当者に送信されます。  
ご対応状況は「チケット」画面で確認できるほか、何か進展があるたびにメールが届きます。

複数のご質問は一つのチケットに詰め込まずそれぞれ別のチケットを作成してください。お問い合わせとご回答の対応関係が分かりやすいのに時間がかからないものは先にご回答できますのでお待たせする時間が短くなります。

題名 \* 多言語対応について (前田テスト・対応不要)

説明

B I S C H1 H2 H3     pre  

多言語（主に英語）での表示対応が必要になるのですが、My Redmineでは対応しておりますのでユーザー毎で言語切替ができるのが望ましいです。  
ご回答よろしくお願いたします。

ステータス \* 新規 

会社名

お問い合わせ対象サービス

# 顧客の画面 (チケット一覧)

見えるのは自分が作成したチケットのみ

## チケット

お問い合わせいただいた案件の一覧です。

各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。ご対応が完了した過去案件を表示するには、「ステータス」で「すべて」を選択した後、「適用」をクリックしてください。

▼ フィルタ

ステータス

未完了

フィルタ追加

▶ オプション

適用  クリア  保存

<input checked="" type="checkbox"/> #	ステータス	題名	作成者	担当者	更新日
<input type="checkbox"/> 1182	新規	多言語対応について (前田テスト・対応不要)	赤田 舞		2015/03/21 09:13

(1-1/1)

他の形式にエクスポート:  Atom |  CSV |  PDF

# サポート担当者の画面

すべての顧客のチケットが見える

## 更新順(ステータスごと)

 編集  削除

お問い合わせいただいた案件の一覧です。

各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。ご対応が完了した過去案件を表示するには、「ステータス」で「すべて」を選択した後、「適用」をクリックしてください。

—▶ フィルタ

—▶ オプション

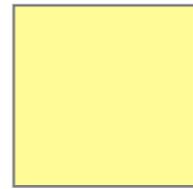
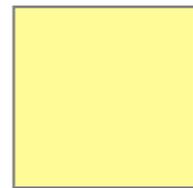
 適用  クリア

 #	ステータス	題名	作成者	担当者	更新日
 新規 <span>1</span>					
<input type="checkbox"/> 1182	新規	多言語対応について (前田テスト・対応不要)	赤田 舞		2015/03/21 09:13
 対応中 <span>19</span>					
<input type="checkbox"/> 1181	対応中	カスタマイズの可否		石原 佑 季子	2015/03/20 18:00
<input type="checkbox"/> 1180	対応中	解約のお願い		田中 秀 文	2015/03/20 17:24
<input type="checkbox"/> 1179	対応中	【依頼】御見積書発行_		田中 秀 文	2015/03/20 14:37

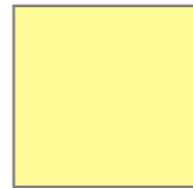
顧客は  
自分のチケットだけが見える

サポートチームは  
全チケットが見える

顧客A



顧客B



サポートチーム



# 対応例

チケットの注記に回答を追加。同時に顧客にメールが送信される。

## 履歴



前田 剛 が [2015/03/21 09:42] 1分以内前に更新

- ステータス を [新規] から [対応中] に変更
- 進捗率 を [0] から [50] に変更

このたびはMy Redmineのご利用をご検討くださり誠にありがとうございます。

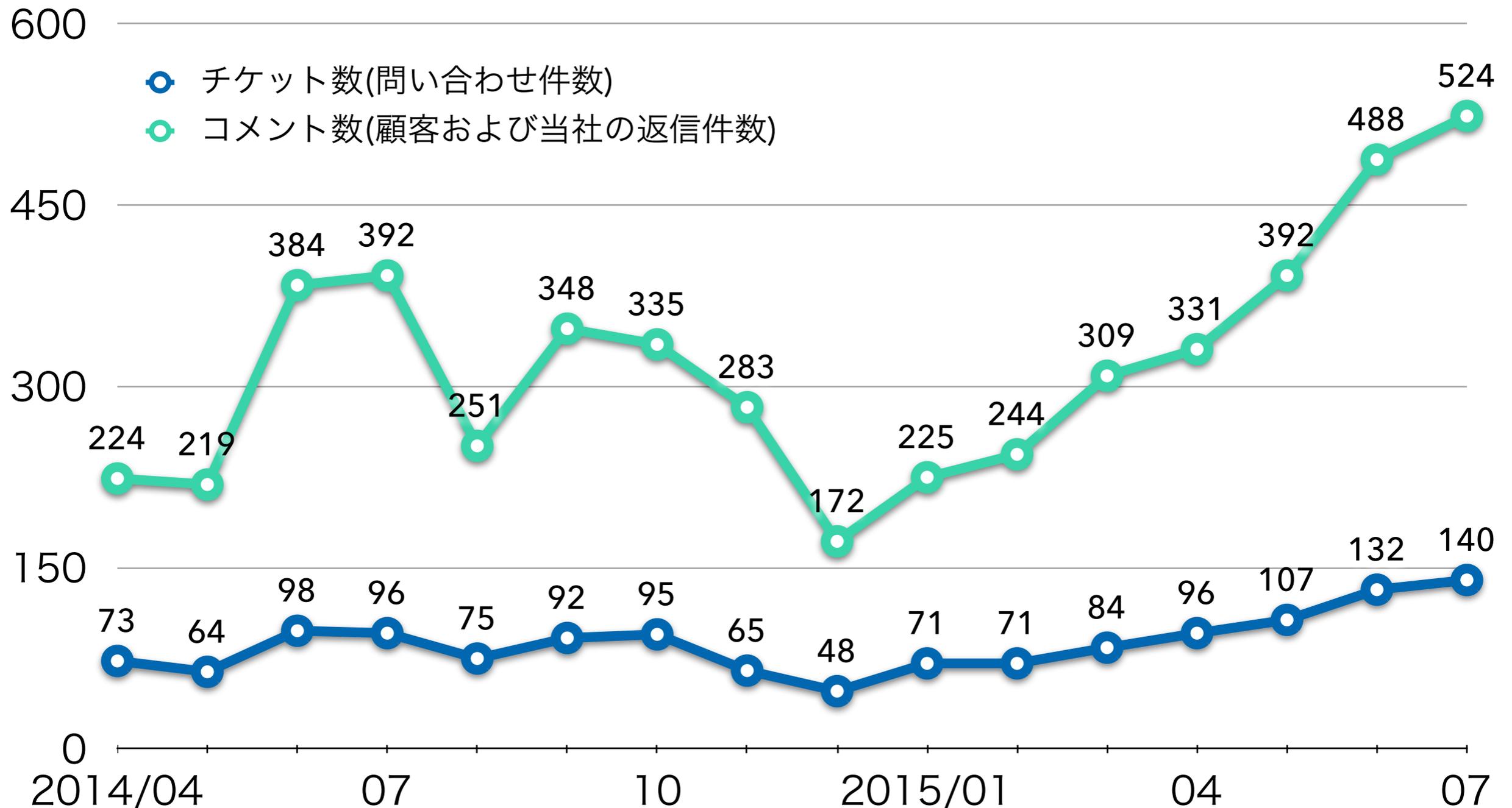
ユーザーごとの表示言語の切り替えはRedmineの標準機能として備わっていて、それぞれ約50の言語から任意に選択できます。

<http://redmine.jp/faq/general/change-language/>

このサポート窓口もRedmineを使って構築していますので、言語の切り替えを実際にお試  
人設定」をクリックすると「個人設定画面」が表示されます。その画面で「言語」のドロ  
意の言語を選択できます。

# 利用実績(2014/04~2015/07)

運用開始後1年3ヶ月でRedmine経由の問い合わせ数は約2倍に。  
現在はメールでの問い合わせは月に数件程度。



# 直近データ(2015年7月)の分析

チケット数

140件

コメント数

524件

営業日あたりの  
チケット数

6.4件

一日平均 6.4 件のお問い合わせ

営業日あたりの  
コメント数

23.8件

一日平均 12 回の返信を実施  
コメントの半数が顧客によるものと想定

チケットあたりの  
コメント数

3.7件

お問い合わせごとに 2 往復程度の  
やりとりが発生

メールだと結構しんどい

- 運用中のwebサポート窓口の紹介

- **メリット**

- 実際の運用

- 設定方法

- 課題

# 対応すべきものがわかりやすい

対応完了したチケットはクローズすることで見えなくなるので  
どれが対応すべきものがわかりやすい。

## 更新順(ステータスごと)

 編集  削除

お問い合わせいただいた案件の一覧です。

各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。ご対応が完了した過去案件を表示するには、「ステータス」で「すべて」を選択した後、「適用」をクリックしてください。

—▶ フィルタ

—▶ オプション

適用  クリア

<input checked="" type="checkbox"/>	#	ステータス	題名	作成者	担当者	更新日
<input type="checkbox"/>	新規	1				
<input type="checkbox"/>	1182	新規	多言語対応について (前田テスト・対応不要)	赤田 舞		2015/03/21 09:13
<input type="checkbox"/>	対応中	19				
<input type="checkbox"/>	1181	対応中	カスタマイズの可否		石原 佑 季子	2015/03/20 18:00
<input type="checkbox"/>	1180	対応中	解約のお願い		田中 秀 文	2015/03/20 17:24
<input type="checkbox"/>	1179	対応中	【依頼】御見積書発行_		田中 秀 文	2015/03/20 14:37

# たくさんの方のメールを もれなくさばくのは大変

問い合わせ	[My Redmine] 料金お支払状況確認のお願い - ████████様 ファーエンドテクノロジー株式会
問い合わせ	[My Redmine] プロジェクト内のデータ一括削除について - ファーエンドテクノロジー 前田様
問い合わせ	【確認】 My Redmineの申し込みについて - か月無料版を利用させていただいており、正規
問い合わせ	データ消去のエビデンスについてのお願い - ファーエンドテクノロジー株式会社前田様いつ
問い合わせ	[#7303] 口座振替依頼書受取のご連絡 - ████████
問い合わせ	[#7129] 口座振替依頼書受取のご連絡と確認 - お世話になります。下記問い合わせの件です
問い合わせ	<b>[My Subversion] データダウンロードサービスについて</b> - ████████様 ファーエンドテクノロジー
問い合わせ	[My Redmine] プラグインについて - ファーエンドテクノロジー株式会社 前田様お世話になっ
問い合わせ	[My Redmine] 「Redmine」利用申込書(移行用)について - 現在、試用させて頂いているサー
問い合わせ	質問 (MyRedmineのCSVインポートによるチケット発行) - ████████様 ファーエンドテクノロジー
問い合わせ	[My Redmine] 料金の一括支払いについて - 株式会社 ████████ 様いつもお世話にな
問い合わせ	MyRedmine IPアクセス制限のアドレス追加依頼 - ████████様 ファーエンドテクノロジー前田で
問い合わせ	[My Redmine] My Redmineの英語対応可否について - 前田様

# やりとりの内容を追いかけてやすい

一つのお問い合わせのやりとりが一つのチケットにまとまっていて、内容を後からでも・第三者でも把握しやすい。

メールでありがちな全文引用の繰り返しもないので見やすい!

サポート #1342 編集 ★ ウォッチ コピー 削除

お問い合わせいただいた内容と、それに対するやりとりの履歴です。  
右上の「編集」を追加するとコメントを追加できます。追加されたコメントはサポート担当者に送信されます。

### ユーザーロックの解除方法

ユーザー が [2015/04/28 11:16] 18日前に追加. [2015/04/28 12:40] 18日前に更新.

ステータス: 終了  
優先度: 通常  
担当者: 石原 佑季子  
カテゴリ: Redmine機能・操作  
会社名: 株式会社 web掲載:  
お問い合わせ対象サービス: My Redmine web掲載URL:  
社内用メモ:

説明 引用

ユーザー .jpg (40.959 KB) ユーザー, 2015/04/28 11:13

子チケット 追加

関連するチケット 追加

### 履歴

ユーザー が [2015/04/28 12:40] 18日前に更新 #2

- ステータスを [対応中] から [終了] に変更
- 進捗率を [50] から [100] に変更

ありがとうございました! コメント 編集

石原 佑季子 が [2015/04/28 11:41] 18日前に更新 #1

- カテゴリを [Redmine機能・操作] にセット
- ステータスを [新規] から [対応中] に変更
- 担当者を [石原 佑季子] にセット
- 進捗率を [0] から [50] に変更

いつもご利用ありがとうございます。 コメント 編集

# お客様とサポートチームが同じ情報を共有

過去のお問い合わせも含めて同じ情報を共有。  
参照も容易なので対応がスムーズ。



顧客



サポートチーム

# メールのような長々しい挨拶が不要

レスポンスタイムの短縮と省力化を実現。お客様と担当者の双方にメリット。  
メールではないツールを使うことでメールの慣習から逃れられる。

## <メールの場合>

イグザンプル株式会社  
赤田舞 様

ファーエンドテクノロジー株式会社 前田と申します。平素当社サービスをご利用くださり誠にありがとうございます。

さて、お問い合わせの件につきましてご回答いたします。

.....

101文字



18文字

## <チケットの場合>

いつもご利用ありがとうございます。

.....

コメント文字数平均値  
(2015年7月)

169文字

### 具体的にはこのくらい（改行文字込み165文字）

My Redmineのお申し込み、誠にありがとうございます。お申込書のスキャンデータ、頂戴いたしました。

正式サービス開始の処理を進めてまいります。お申し込みを承りましたので引き続きサービスをご提供させていただきます。

手続きが完了いたしましたら担当よりご連絡させていただきます。

よろしく願いいたします。

**短いやりとりでお互い楽！**

# お問い合わせをチケット番号で特定：社内の会話

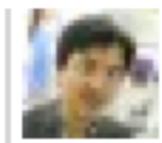
サポート2138番の操作のお問い合わせ  
対応してもらっていいですか？

わかりました



# お問い合わせをチケット番号で特定：お客様の対応

過去の対応をリンクで示して、これまでの経緯をわかりやすく参照できる。



前田 剛 が [2014/08/08 14:31] 約1年前に更新

- ステータスを [新規] から [対応中] に変更
- 進捗率を [0] から [50] に変更

この度はお申込書のご送付、誠にありがとうございます。

#273 でご案内した、[REDACTED] の設定につきましては、

当方では以下の作業を実施いたします。

- 運用中のwebサポート窓口の紹介

- メリット

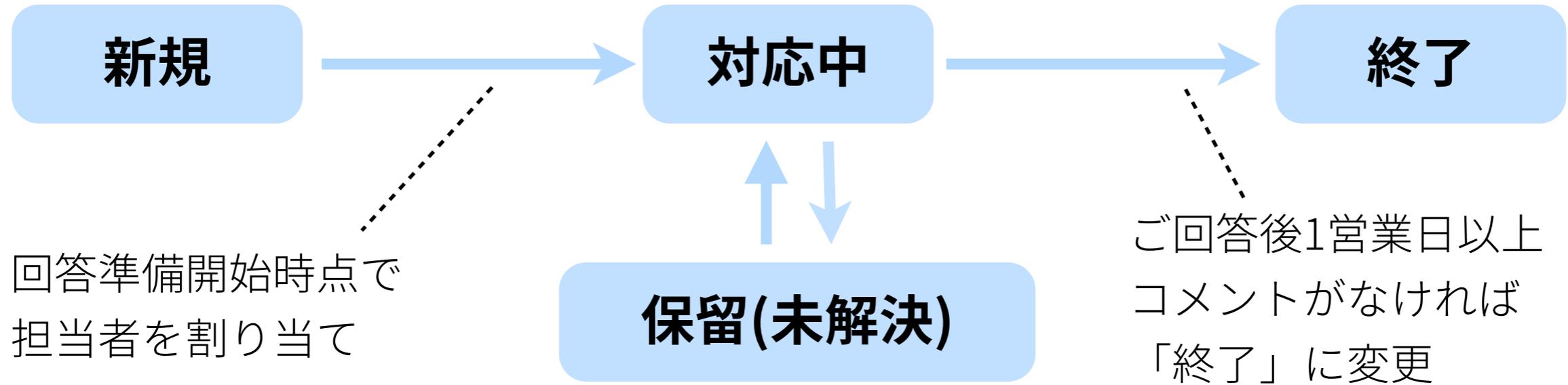
- **実際の運用**

- 設定方法

- 課題

# チケットのライフサイクル

理解しやすさを目指して必要最小限のステータスで運用



新規	顧客がチケットを作成した直後
対応中	一次回答済み・やりとり中
保留(未解決)	バージョンアップによる解決待ちなど、未解決のまま対応を一定期間中断している状態
終了	対応完了

# チケットの担当者

---

担当者はサポートを行うスタッフ。

当社側での担当者を明確にして対応モレや放置を防ぐため、お客様からの回答待ちでもお客様を担当者にはしない。

ボールを持っている人を担当者にする通常のRedmineの運用とは異なる。

# チケットの一覧

ステータスごと・更新日順に表示するカスタムクエリを作成。

## 更新順(ステータスごと)

 編集  削除

お問い合わせいただいた案件の一覧です。

各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。ご対応が完了した過去案件を表示するには、「ステータス」で「すべて」を選択した後、「適用」をクリックしてください。

▶ フィルタ

▶ オプション

 適用  クリア

**グループ条件「ステータス」・更新日降順で表示中。**

①新着のお問い合わせがわかりやすい

②最近レスポンスがあったものは「対応中」の上位に表示され返信漏れを防げる

 #	ステータス	題名	作成者	担当者	更新日
<b>新規 1</b>					
<input type="checkbox"/> 1182	新規	多言語対応について (前田テスト・対応不要)	赤田 舞		2015/03/21 09:13
<b>対応中 19</b>					
<input type="checkbox"/> 1181	対応中	カスタマイズの可否		石原 佑 季子	2015/03/20 18:00
<input type="checkbox"/> 1180	対応中	解約のお願い		田中 秀 文	2015/03/20 17:24
<input type="checkbox"/> 1179	対応中	【依頼】御見積書発行_		田中 秀	2015/03/20 14:37

**ステータス「新規」のチケット**

**ステータス「対応中」のチケット**

# 活動画面で最新のやりとりの状況を確認

ほかの担当者のやりとりの内容や未返信のお問い合わせなどを把握しやすい。



The screenshot displays a user interface for viewing support activities. At the top, there is a navigation bar with tabs for '概要' (Overview), '活動' (Activity), 'チケット' (Tickets), '新しいチケット' (New Tickets), 'Wiki', and '設定' (Settings). The main content area is titled '活動' (Activity) and shows a date range from 2015/02/16 to 2015/03/17. Below this, the date '2015/03/17' is highlighted. The activity log lists several support tickets:

- 21:43 サポート #1170 (対応中):** 複数メンバーに当てた通知メールの動作についていつもご利用ありがとうございます。  
前田 剛
- 19:08 サポート #1170 (終了):** 複数メンバーに当てた通知メールの動作に  
前田 剛
- 19:56 サポート #1167: 担当者変更のご連絡**  
石原 佑季子
- 09:07 サポート #1167 (対応中): 担当者変更のご連絡**  
いつもご利用ありがとうございます。  
この度はご連絡ありがとうございます。  
石原 佑季子
- 18:48 サポート #1169: svn copyができなくなった**  
解決できたとのことで安心しました。  
ご連絡ありがとうございました。  
前田 剛

# チケットへのコメント

チャットに近い文章のスタイル

➡ レスポンスタイムの短縮・サポートの省力化

~~イグザンプル株式会社  
赤田舞様~~

~~ファーエンドテクノロジー株式会社 前田と申します。  
平素当社サービスをご利用くださり誠にありがとうございます。~~

~~さて、お問い合わせの件につきましてご回答いたします。~~

~~RedmineのREST APIをご利用になるには、システム管理者権限を持つユーザーで「管理」→「認証」画面を開き、.....~~

いつもご利用ありがとうございます。

RedmineのREST APIをご利用になるには、システム管理者権限を持つユーザーで「管理」→「認証」画面を開き、.....

# チケットのクローズ

## ■ 当社担当者によるクローズ

回答後、おおむね24時間以上経過してお客様からコメントがなければクローズ（お客様からの連絡を待っているものを除く）。

## ■ お客様によるクローズ

お客様によっては回答に納得されたらご自身でクローズ。

➡ 助かります!



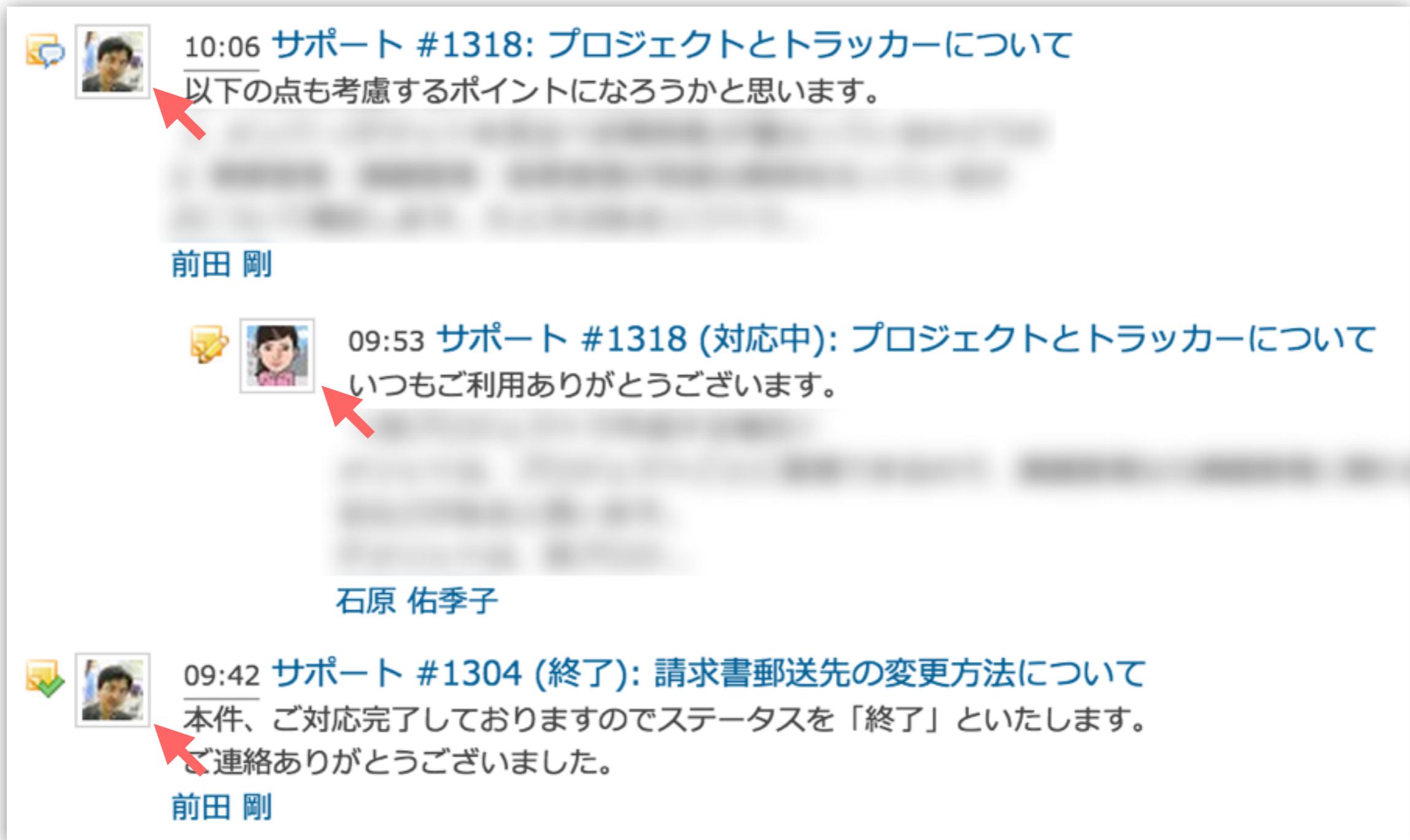
前田 剛 が [2015/05/15 10:32] 約20時間前に更新

- **ステータス** を [対応中] から [終了] に変更
- **進捗率** を [50] から [100] に変更

本件、ご回答済みですのでステータスを「終了」といたします。  
ほかになにかご質問等ありましたらお気軽にお問い合わせください。

# Gravatarアイコンの表示

親近感を持っていただけるようGravatarアイコンを表示。  
サポート担当者は全員アイコンを登録。



The screenshot displays a chat window with three messages. Each message includes a Gravatar icon, a timestamp, a subject line, and a body of text. Red arrows point to the Gravatar icons in each message.

10:06 サポート #1318: プロジェクトとトラッカーについて  
以下の点も考慮するポイントになろうかと思えます。

前田 剛

09:53 サポート #1318 (対応中): プロジェクトとトラッカーについて  
いつもご利用ありがとうございます。

石原 佑季子

09:42 サポート #1304 (終了): 請求書郵送先の変更方法について  
本件、ご対応完了しておりますのでステータスを「終了」といたします。  
ご連絡ありがとうございました。

前田 剛

- 運用中のwebサポート窓口の紹介
- メリット
- 実際の運用
- **設定方法**
- 課題

# 設定の基本方針

---

## ①顧客から他の顧客のチケットが見えてはならない

ダメ。ゼッタイ。

## ②顧客から他の顧客の名前が見えてはならない

これもまずい。

## ③画面は極力シンプルにわかりやすく

Redmineをご存じないお客様にもお使いいただけるように

## ④顧客がアカウント登録したらすぐにチケットを作成できること

手作業でプロジェクトのメンバーに追加するなどの操作が必要だと手間がかかって困る。  
お客様もすぐに問い合わせできない。

# 自分のチケットだけを表示

顧客のロールの設定で「作成者か担当者であるチケット」のみ表示するよう設定。

## ロール » 非メンバー

表示できるチケット

作成者か担当者であるチケット

## 権限

### プロジェクト

プロジェクトの追加

### フォーラム

メッセージの追加

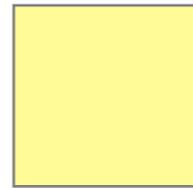
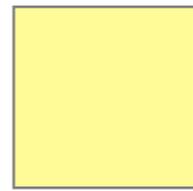
自身が記入したメッセージの削除

自身が記入したメッセージの編集

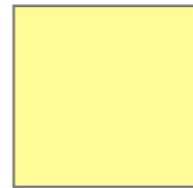
顧客は  
自分のチケットだけが見える

サポートチームは  
全チケットが見える

顧客A



顧客B



サポートチーム



# 他の顧客が見えないように

---

Redmineのユーザーが表示される下記3箇所について対策実施

## プロジェクトのメンバー一覧

顧客のロールを「非メンバー」とすることで解決

## チケットの担当者欄の選択肢

顧客はプロジェクトのメンバーになっていないので担当者欄の選択肢には表示されない

## ウォッチャーの追加画面

「非メンバー」ロールについて、ウォッチャー関係の権限をすべてOFF

# 画面をわかりやすく：不要な項目を非表示

「管理」 → 「トラッカー」 からトラッカーを編集。

## トラッカー » サポート

名称 \*

チケットをロードマップに表示する

標準フィールド

- 担当者
- カテゴリ
- 対象バージョン
- 親子チケット
- 開始日
- 期日
- 予定工数
- 進捗率

カスタムフィールド

- お問い合わせ対象サービス
- 会社名
- 社内用メモ

# 画面をわかりやすく：フィールド権限の設定

トラッカーの設定では非表示にできない「優先度」や「担当者」などの項目は、「フィールドに対する権限」で「読み取り専用」に設定。

作成・編集画面からは消える。

## ワークフロー

ステータスの遷移    **フィールドに対する権限**

ワークフローを編集するロールとトラッカーを選んでください:

ロール:     トラッカー:          このする

	新規	対応中
▣ 標準フィールド		
プロジェクト *	<input type="text" value="読み取り専用"/> >>	<input type="text" value="読み取り専用"/> >>
トラッカー *	<input type="text" value="読み取り専用"/> >>	<input type="text" value="読み取り専用"/> >>
題名 *	<input type="text"/> >>	<input type="text"/> >>
説明	<input type="text"/> >>	<input type="text"/> >>
優先度 *	<input type="text" value="読み取り専用"/> >>	<input type="text" value="読み取り専用"/> >>

# 画面をわかりやすく：項目が減った作成画面

## 新しいチケット

お問い合わせの内容を入力して「作成」ボタンをクリックしてください。サポート担当者に送信されます。  
ご対応状況は「チケット」画面で確認できるほか、何か進展があるたびにメールが届きます。

複数のご質問は一つのチケットに詰め込まずそれぞれ別のチケットを作成してください。お問い合わせとご回答の対応関係が分かりやすくなることに時間がかからないものは先にご回答できますのでお待たせする時間が短くなります。

題名 \* 多言語対応について（前田テスト・対応不要）

説明

B

*I*

~~S~~

C

H1

H2

H3

☰

☰

☰

☰

pre





多言語（主に英語）での表示対応が必要になるのですが、My Redmineでは対応しておりますでしょうか。  
ユーザー毎で言語切替ができるのが望ましいです。  
ご回答よろしくお願いたします。

ステータス \*

新規

会社名

お問い合わせ対象サービス

ファイル

ファイル選択

選択されていません

（サイズの上限：40 MB）

作成

連続作成

プレビュー

# 画面をわかりやすく: ガイダンス表示

各画面に簡単な操作説明を追加。下記プラグインで実現。

[https://github.com/farend/redmine\\_farend\\_support](https://github.com/farend/redmine_farend_support)

The screenshot shows the Redmine interface for the 'faarend support' project. The top navigation bar includes 'ホーム', 'マイページ', 'プロジェクト', '管理', 'ヘルプ', and 'MyRedmine'. The main header displays 'faarend support' and a search bar with the text '検索: チケットを検'. Below the header is a secondary navigation bar with tabs for '概要', '活動', 'チケット', '新しいチケット', 'Wiki', and '設定'. The 'チケット' tab is active. The main content area is titled 'チケット' and contains a red-bordered box with the following text: 'お問い合わせいただいた案件の一覧です。各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。ご対応が完了した過去案件を表示するには、「ステータス」を選択した後、「適用」をクリックしてください。'. Below this box is a filter section with a dropdown for 'フィルタ' and a checked checkbox for 'ステータス'. A dropdown menu shows '未完了'. To the right is a 'フィルタ追加' button. At the bottom, there are buttons for '適用', 'クリア', and '保存'.

# アカウントを自分で登録後すぐにチケット作成可

---

以下の設定を実施。

**「ユーザーによるアカウント登録」を許可**

「メールでアカウントを有効化」を選択

**サポート用プロジェクトを「公開」に設定**

認証が通ればアクセス可

**「非メンバー」ロールに「チケットの追加」権限を付与 (デフォルト)**

メンバーになっていないプロジェクトへのチケット追加が可能

顧客



「公開」に設定  
(メンバーでなくてもアクセス可)

サポート  
担当者



「非メンバー」ロールで  
アクセス  
※プロジェクトのメンバーではない

サポート担当者用ロールで  
アクセス  
※プロジェクトのメンバー

- 運用中のwebサポート窓口の紹介
- メリット
- 実際の運用
- 設定方法
- **課題**

# 当社からお客様に対してチケットを作成できない

---

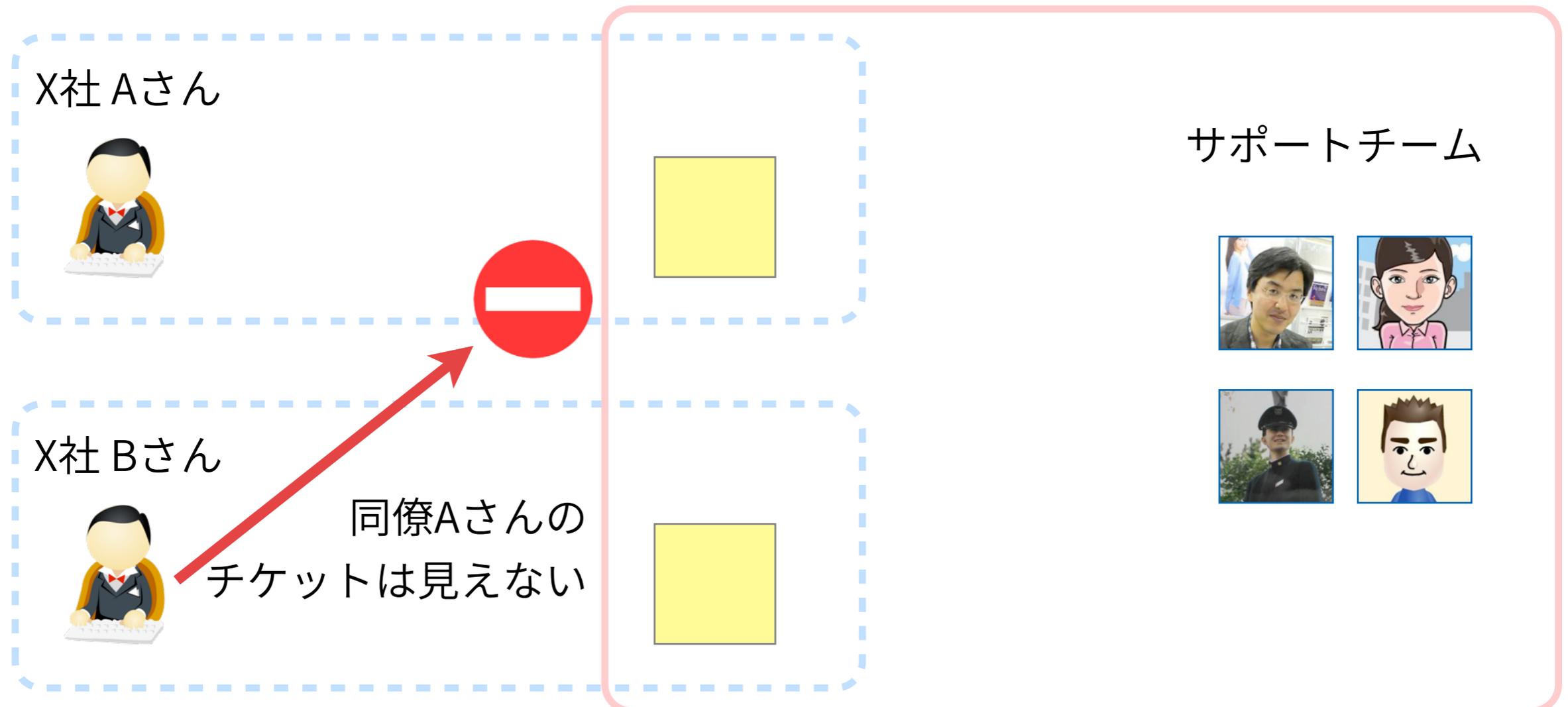
顧客はプロジェクトのメンバーとなっていないので担当者欄に表示されない。当社から連絡を取りたい場合はメールで連絡。

➡ プラグインの開発等で対処したい

# お客様同士で情報共有できない

同じご契約先のユーザー同士でも他社ユーザーと同じレベルで分離されている。

- ➡ ユーザーに複数のメールアドレスを登録する機能(Redmine 3.0新機能)を利用すれば問題を若干緩和できる。



# 問い合わせるためにアカウント登録が必要

お問い合わせのためにアカウント登録が必要。

問い合わせを行うためのハードルが高くなってしまふ。

## フアーエンドテクノロジー webサポート窓口

### 登録する

このシステムを利用するためのユーザーアカウントを作成します。

下記項目を入力し送信ボタンをクリックしてください。確認のメールが届くので、メールの内容に従って登録を完了してください。

ログイン *	<input type="text"/>	ログイン時に使用するユーザーID (例: fukuzawa)
パスワード *	<input type="password"/>	最低8文字の長さが必要です
パスワードの確認 *	<input type="password"/>	パスワードを再入力してください
名前 *	<input type="text"/>	氏名のうち 名 部分 (例: 諭吉)
苗字 *	<input type="text"/>	氏名のうち 姓 部分 (例: 福沢)
メールアドレス *	<input type="text"/>	
言語	Japanese (日本語) ▾	

# 想定外: サポートにかかる時間はそれほど減っていない

---

レスポンスタイムの短縮が実現できたが、その分お客様とより多くのやりとりが行えるようになった（スループット向上）。



- サポートにかかる時間はそれほど短くなっていない
- ただ、同じ時間でよりよいサポートが提供できているはず
- やりとりの把握しやすさ、冗長な挨拶の省略など業務負荷軽減には大きな効果

まとめ

- Redmineによるヘルプデスク、そこそこ使えます
- メールによるサポートの細々としたストレスが軽減できます
- サポートレベルと顧客満足度の向上につながります
- Redmineは柔軟な設定機能によりさまざまな用途に応用できます

# <宣伝>

本日紹介したRedmineによるヘルプデスクシステムの仕組みは、RedmineのSaaS「**My Redmine**」でもご対応可能です。

[hosting.redmine.jp](https://hosting.redmine.jp)



ありがとうございました



## ■ 付録： ヘルプデスクシステム 設定手順

# ロール「非メンバー」の設定変更

---

顧客はプロジェクトに「非メンバー」ロールでアクセスする。その際の権限を設定。

- 「表示できるチケット」を「作成者か担当者であるチケット」に設定  
メンバーになっていない公開プロジェクトにおいて、ほかのユーザーが作成したチケットは見えなくなる
- 以下の権限のみ有効にし、そのほかの権限はOFF
  - チケットの閲覧
  - チケットの追加
  - チケットの編集
  - 注記の追加
  - 自身が記入した注記の編集
  - クエリの保存
  - Wikiの閲覧
  - Wikiページを他の形式にエクスポート
  - Wiki履歴の閲覧

# サポートスタッフ用ロールの追加と設定

サポートスタッフ専用のロール(ここでは「**サポートチーム**」とする)を追加し、権限設定を行う。

- 「表示できるチケット」を「すべてのチケット」に設定

- 以下の権限を有効にする

- チケットの閲覧

- チケットの追加

- チケットの編集

- 関連するチケットの管理

- 注記の追加

- 自身が記入した注記の編集

- チケットの移動

- クエリの保存

- Wikiの閲覧

- Wikiページを他の形式にエクスポート

- Wiki履歴の閲覧

- Wikiページの編集

# 不要なロールの削除

---

「開発者」「報告者」など不要なロールを削除。

# 「管理」 → 「グループ」

---

グループ「サポートチーム」を作成

# 管理 → トラッカー

---

- 「サポート」トラッカーで「標準フィールド」のうち以下のもののみチェックをONにする → それ以外は非表示になる  
担当者  
カテゴリ
- 「バグ」「機能」など不要なトラッカーを削除

# 管理 → チケットのステータス

---

- 「進行中」を「対応中」に名称変更
- 「解決」「フィードバック」「却下」を削除

# 管理 → ワークフロー

---

## ■ ステータスの遷移

- ロール「サポートチーム」/トラッカー「サポート」ですべてのステータス遷移を許可
- ロール「非メンバー」/トラッカー「サポート」：  
「新規」→「終了」、「対応中」→「終了」、「終了」→「対応中」のみON

## ■ フィールドに対する権限

- ステータス「新規」,「対応中」：  
プロジェクト、トラッカー、優先度、担当者、カテゴリを読み取り専用を設定
- ステータス「終了」：  
すべてのフィールドを「読み取り専用」に設定  
→ ステータス「終了」のチケットは注記の追加以外できなくなる

# 管理 → 設定 → 表示

---

- Gravatarのアイコンを使用する: ON
- デフォルトのGravatarアイコン: Identicons
- 添付ファイルのサムネイル画像を表示: ON

# 管理 → 設定 → 認証

---

- 認証が必要: ON
- ユーザーによるアカウント登録: メールでアカウントを有効化
- パスワードの再発行: ON
- RESTによるWebサービスを有効にする: ON

# 管理 → 設定 → チケットトラッキング

---

- グループへのチケット割り当てを許可: ON
- チケットの一覧で表示する項目: ステータス、題名、作成者、担当者、更新日

# 管理 → 設定 → メール通知

---

- デフォルトのメール通知オプション: 「参加しているプロジェクトのすべての通知」
- メール通知の送信対象とする操作を選択してください:  
「チケットの追加」、「注記の追加」のみをON
- メールのフッタ: 任意に変更(以下は例)

このメールは、下記のwebサポート窓口から送信されています。  
<https://example.jp/redmine/>

本件への返信やコメント追記は、上記URLにログインして行ってください。  
メールでの返信はできません。

# プラグインの追加

---

各画面にガイダンス表示を追加するために下記プラグインを追加。

[https://github.com/farend/redmine\\_farend\\_support](https://github.com/farend/redmine_farend_support)

# プロジェクトの設定

---

- 新たなプロジェクトを作成し、グループ「サポートチーム」をロール「サポートチーム」として追加。サポートを行うスタッフは、「サポートチーム」グループに追加する。
- 「設定」→「情報」で、「公開」をON
- 「設定」→「モジュール」で、「チケットトラッキング」「Wiki」以外のモジュールを無効化。

# 完成

---

以上で完成です。お疲れ様でした。