



Lumoチャット操作ガイド

受信トレイ画面への遷移・フィルター設定・お客様情報確認・送信前確認

1. 目的
2. 操作全体の流れ
 - a. Step1～5
3. チャット対応前チェックリスト

1. 目的

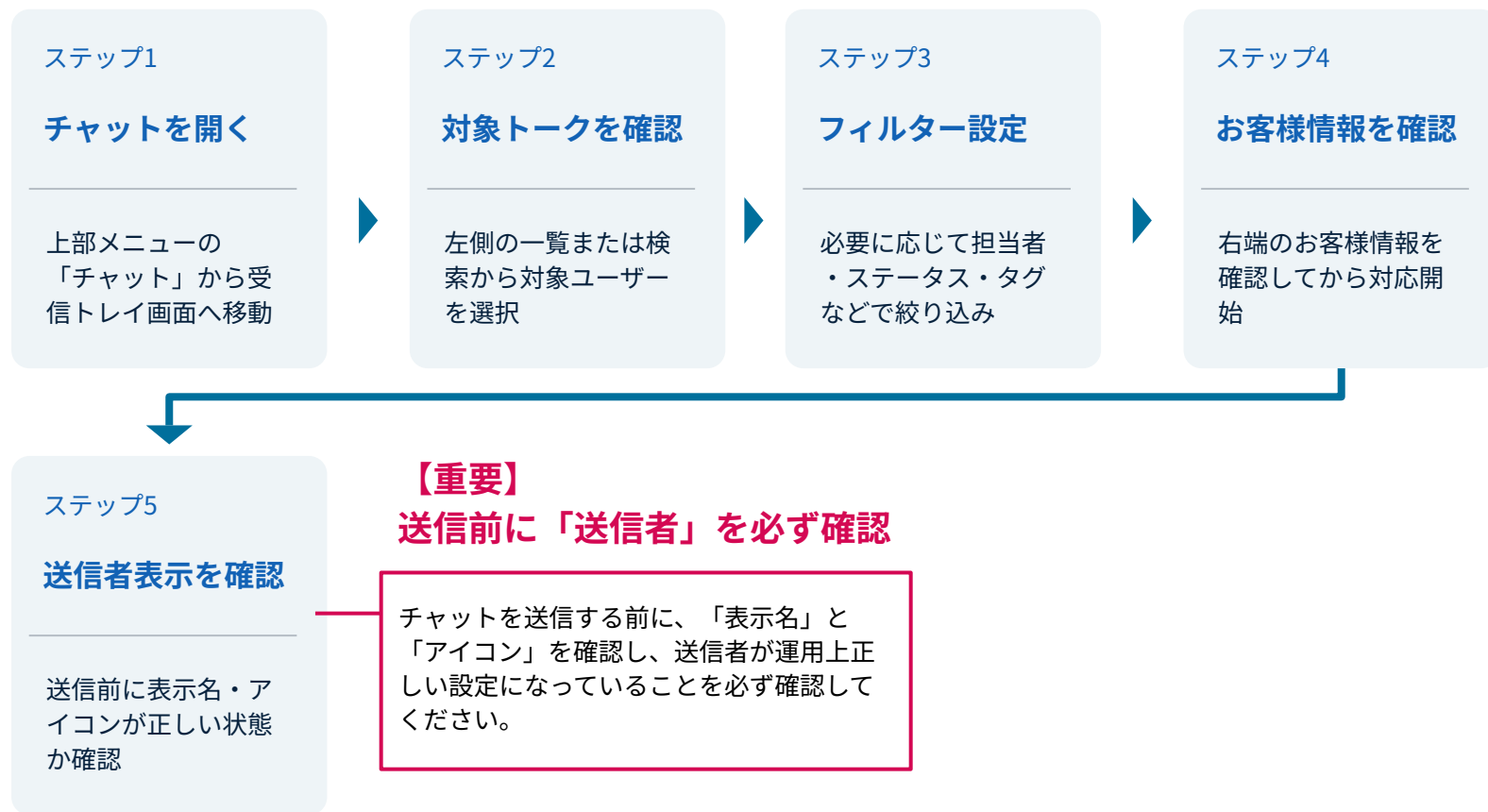
Lumoのチャット画面で、

- 対象トークの確認
- フィルター設定
- お客様情報の確認
- 送信前の表示名／アイコン確認

までを迷わず行えるようにするための手順をご紹介します。



2. 操作全体の流れ



Step 1 | 上部メニューから「チャット」を開く



上部メニューの 「チャット」をクリック

チャットのドロップダウンメニューが開きます。

メニュー内の 「受信トレイ」を選択

タグ・定型文ではなく、上段の「受信トレイ」をクリック。

画面が切り替わります

受信トレイ画面へ遷移

対象のお客様とのトーク一覧が表示されます。

Step 2 | 受信トレイ画面で対象トークを確認する



左の受信トレイから、
チャットする対象を選択

右端にお客様情報が表示
されます

表示内容・を確認

Step 3 | フィルターを設定する



フィルターを開く

左側の検索欄横にあるフィルターアイコンをクリック

条件を選択

絞り込みたい項目を設定します。

「絞り込み」をクリック

「絞り込み」をクリックで、フィルター設定が反映

Step 4 | 右端のお客様情報を確認する

① この顧客について

姓
田中

名
みどり

Eメール
midori@example.com

電話番号
+0000000000

② 担当者
大手町 小助 ×

表示名
田中 みどり

③ このコンタクトについて

ミーティング開始時間

【単行テキスト】ミーティング開始時間

電話番号
000-0000-0000

Eメール
midori@exmple.com

基本情報を確認

名前、メールアドレス、電話番号など、対象顧客に間違いがないか確認します。

担当者・表示名を確認

担当者の設定や、チャット上の表示名が正しいか確認します。

コンタクト情報を確認

「このコンタクトについて」内のミーティング開始時間などを必要に応じて確認します。

確認ポイント

- 対象顧客の取り違えがないか
- 予約情報と問い合わせ内容が一致しているか
- 担当者の設定が必要か
- 過去のトーク履歴を確認する必要があるか

Step 5 | 送信前に表示名・アイコンを確認する



送信内容を入力

メッセージ欄に返信文を入力します。

送信ボタン横のアイコンをクリック

絞り込みたい項目を設定します。

正しい表示で送信

変更後の名前・アイコンが表示されていることを確認してから送信します。

△注意：送信前の表示名・アイコン確認を忘れると、意図しない送信者表示でお客様にメッセージが届く可能性があります。

3. チャット対応前チェックリスト

実際に運用する際にお役立てください🙏

- ✓ 受信トレイ画面へ正しく遷移できている
- ✓ 必要なフィルターが設定されている
- ✓ 対象トークが正しい
- ✓ 右端のお客様情報を確認済み
- ✓ 送信者の表示名・アイコンを確認済み
- ✓ メッセージ内容を確認してから送信

運用メモ📝

Lumoでは旧Little Help Connectと一部セクションの場所が異なるため、画面表示を基準に操作してください



リトルヘルプ・エージェンシー合同会社

〒100-0004 東京都千代田区大手町2-2-1 新大手町ビル3階 xLINK内

<https://www.lumo.cx/>

LINE及びLINE公式アカウントは、LINE株式会社の商標または登録商標です。

Shopifyは、Shopify Inc.の商標または登録商標です。

Klaviyoは、Klaviyo, Inc.の商標または登録商標です。

HubSpotは、HubSpot Japan株式会社の商標または登録商標です。

Lumoは、リトルヘルプ・エージェンシー合同会社の商標または登録商標です。