即日出張高価買取センター

# 加盟店ページ ご利用ガイド

本部が受けたお問い合わせを、貴社へお渡しするための専用ページです。お知らせが届いてから、お客様へ折り返し、対応状況をお知らせいただくまでを、実際の画面に沿ってご説明します。

対象：加盟店のご担当者様　2026年10月版

画面はテスト用のデータです

**加盟店ページのアドレス**

**https://fc.koka-kaitori.co.jp**

**本部からお渡しする内容（見本）** T-000003

| | |
|---|---|
| お客様 | サトウ 様 |
| 折り返し番号 | 090-0000-0101 |
| お伺い先 | 神奈川県 横浜市港北区 |
| ご相談の内容 | 冷蔵庫（2024年製・400L）とドラム式洗濯機の買取相談。マンション3階・エレベーターあり。今週末の出張を希望。 |

本部共有

番地・建物名・下のお名前はお渡ししません。お電話でお客様に直接お伺いください。

---

POINT 1

### お渡しするのは4つの項目だけ

苗字・折り返し番号・お伺い先の市区町村・ご相談の内容です。番地や建物名は、お客様に直接お伺いください。

POINT 2

### お知らせはグループLINEに届きます

本部が貴社へ共有すると、グループLINEに「☎横浜市」のように送ります。届いたら加盟店ページを開いてください。

POINT 3

### 対応状況は本部と同じ欄です

「未対応」「対応中」「完了」などを更新すると、本部の画面にもそのまま表示されます。

目次


01 全体の流れ
02 ログインする
03 お問い合わせを確認する
04 お客様へ折り返す
05 対応状況を知らせる
06 ご予約済みのお客様からのご連絡
07 対応メモを残す
08 LINE問い合わせを確認する
09 月次集計を見る
10 こんなときは

# 01 全体の流れ

お問い合わせは「電話・ホームページのフォーム」と「LINE」の2つの入口から届きます。どちらも本部が内容を確かめてから貴社へお渡しします。

### 電話・ホームページのフォーム

| お客様 | 本部 | グループLINE | 貴社 | 貴社 |
|---|---|---|---|---|
| 本部へお電話（またはホームページのフォームから送信） | 内容を記録し、お客様の了承を得て貴社へ共有 | 「☎横浜市」のようにお知らせ | 加盟店ページで内容を確認し、お客様へ折り返し | 対応状況を更新（本部にもそのまま表示） |

### LINE

| お客様 | 本部 | お客様 | 貴社 | 貴社 |
|---|---|---|---|---|
| 本部のLINEでご相談（商品情報・写真） | 受付番号を発行し、担当地域のLINEをご案内 | 担当地域のLINEに受付番号を送信 | 加盟店ページの「LINE問い合わせ」で番号を入れて内容を確認 | 担当地域のLINEのチャットでお客様へ返信 |

# 02 ログインする

**1 加盟店ページを開く**

スマホやパソコンのブラウザで `https://fc.koka-kaitori.co.jp` を開きます。

**2 メールアドレスとパスワードを入れる**

本部からお知らせしたものを入力し、**ログイン** を押します。

**3 ホーム画面に追加しておく（おすすめ）**

スマホのブラウザのメニューから「ホーム画面に追加」をしておくと、次からすぐに開けます。

> ⓘ **パスワードが分からないとき**
>
> 本部の担当者へご連絡ください。本部で新しいパスワードを設定します。
>
> みんなで使うパソコンでは、使い終わったら右上の **ログアウト** を押してください。




ログイン画面（スマホ）

# 03 お問い合わせを確認する

ログインすると、上のタブ **電話問い合わせ** の一覧が開きます。最初は、対応が残っているもの（未対応・対応中）を、受け付けた月に関係なく表示します。受け付けた日時が新しいものほど上に出ます（本部が「当日のご連絡」の印をつけたご連絡があるものは一番上）。




パソコンで見た一覧（4件とも、まだ折り返していないので「未対応」）

1. **未対応・対応中**（最初の表示）／**当日連絡**（本部が「当日のご連絡」の印をつけたもの。先にお願いします）／**未対応のご連絡**（ご予約済みのお客様からのご連絡が残っているもの）／**すべて**（その月に受け付けたもの。完了も含みます）
2. 受付番号・苗字・電話番号で探せます。
3. ご予約済みのお客様からご連絡が届いていると「当日のご連絡1件」などと出ます（→ 06）。
4. 状態です。未対応 対応中 保留 完了

### グループLINEにお知らせが届いたら

本部は共有のたびに、グループLINEへ地域だけを送ります。

グループLINE ☎横浜市

届いたら加盟店ページを開き、お伺い先（市区町村）と受付日時を見て、そのお問い合わせを開いてください（状態が「未対応」とは限りません）。お客様のお名前や電話番号は、グループLINEには書きません。




スマホでは1件ずつカードで表示されます

# 04 お客様へ折り返す

パソコンでは一覧の受付番号（`T-000003` など）を、スマホではカードを押すと、詳しい画面が開きます。パソコンの一覧で電話番号を押すと、電話をかけるアプリが開くことがあります。







スマホでは発信ボタンが上に出ます

1. 押すと電話をかけられます（スマホの場合）。
2. お伺い先は市区町村までです。
3. 番地・建物名は、お電話でお客様に直接お伺いください。
4. ご予約済みのお客様からのご連絡が残っていると、黄色い枠で知らせます（→ 06）。

### お客様には、本部からこうお伝えしています

「○○市は、地域の加盟店がお伺いしております。加盟店から折り返しお電話いたしますので、お名前とお電話番号、エリアとご相談内容を加盟店にお伝えしてもよろしいでしょうか。」

本部では、区やお品物の詳しいこと（メーカー・年式・大きさ・台数など）はあえて伺っていません。折り返しのときに伺ってください。お客様は「加盟店から電話が来る」と分かっていますので、早めの折り返しをお願いします。最初に「即日買取にお問い合わせいただいた件でお電話いたしました」と添えていただくと、お客様に伝わりやすくなります（言い方の例です）。

# 05 対応状況を知らせる

詳しい画面の「対応状況」は、本部と同じ欄を見ています。ここで変えると、本部の画面にもそのまま表示されます。




1. 状態を選びます（下の表を参考にしてください）。
2. 貴社のご担当者のお名前と、次の対応の予定（日時）を入れます。
3. **対応状況を保存** を押すと、本部の画面に反映されます。
4. ご予約済みのお客様からのご連絡についた印です（→ 06）。
5. **対応を更新** から、このご連絡の対応を知らせます（→ 06）。

## 状態の選び方（目安）

| 状態 | こんなとき |
|---|---|
| 未対応 | まだお客様へ連絡していない（共有されても状態は変わらないので、本部で別の状態にしてから共有されることもあります） |
| 対応中 | 折り返し中・日程の調整中など、やり取りが続いている |
| 保留 | お客様のご都合待ちなどで、しばらく動かない。最初の一覧（未対応・対応中）には出なくなります（未対応のご連絡が残っているときは出ます）。**すべて** から見られます |
| 完了 | このご相談への対応が終わった |

「キャンセル」と、完了の理由は本部だけが選びます。必要なときは本部へお知らせください。

# 06 ご予約済みのお客様からのご連絡

ご予約済みのお客様が本部へお電話されることがあります（訪問時間の確認・日程の変更・キャンセルなど）。本部はその場ではお答えせず「担当者から折り返します」とお伝えし、内容を確かめてから貴社へお渡しします。

> ⚠ **「当日のご連絡」は先に対応してください**
>
> 本部が「当日のご連絡」の印をつけたご連絡は、一覧の一番上に出ます。**当日連絡** で絞り込むこともできます。対応済みにするまで、日が変わっても残ります。

**1 印のついたご連絡を開く**

詳しい画面の「お客様からのご連絡」で、「当日のご連絡」「要対応」の印がついた行の **対応を更新** を押します（上の画像の 4・5）。

**2 このご連絡の対応を選ぶ**

要対応／対応中／対応済み から選びます。ご担当と次の対応の予定も入れられます。

**3 保存する**

**保存** を押します。「対応済み」にすると、「未対応のご連絡」の表示が消えます。




1. このご連絡の対応（要対応／対応中／対応済み）
2. ご担当・次の対応の予定
3. **保存**

このご連絡は、ご相談そのものが「完了」になっていても残ります。対応が終わったら「対応済み」にしてください。

> 📞 **「今回の折り返し先」を確かめてください**
>
> ご連絡の下に「今回の折り返し先」が出ているときは、その番号へおかけください。画面の上の発信ボタンは、このご相談の連絡先の番号で、ご連絡ごとの「今回の折り返し先」とは別です。

# 07 対応メモを残す

折り返しの結果や日程の調整状況など、貴社の中で引き継ぎたいことを書いておけます。




1. メモを書きます（例：14:00に折り返し。明日の午前で日程調整。）
2. **メモを追加** を押します。
3. 書いた日時と、書いた方のお名前が残ります。追加したメモは、あとから直したり消したりできません。

本部へお伝えしたいことがあるときは、メモではなく本部へ直接ご連絡ください。

# 08 LINE問い合わせを確認する

本部のLINEで受け付けたお客様には、担当地域のLINE（貴社がご対応されるLINE公式アカウント）をご案内しています。お客様がそのLINEに受付番号（例：`ABCD-2345`）を送ってきたら、加盟店ページで内容を確認します。

**1** **上のタブ** `LINE問い合わせ` **を開く**

**2** **お客様から届いた受付番号を入れる**
ハイフンは、あってもなくてもかまいません。小文字でも探せます。

**3** **確認する を押す**




1 `LINE問い合わせ` のタブ

2 受付番号を入力

3 **確認する**




番号を入れると、本部から引き継いだ内容が出ます

1. 出張先（市区町村まで）
2. 商品情報（①商品名〜⑥現在の状態）
3. 写真（本部が選んだもの）
4. お客様への返信は、担当地域のLINEのチャットから行ってください。お電話番号・ご住所は、お客様に直接お伺いください。画面の「写真は10分で表示できなくなる」は、写真のリンクの期限のことです（下の注意）。

**写真のリンクは10分で切れます**

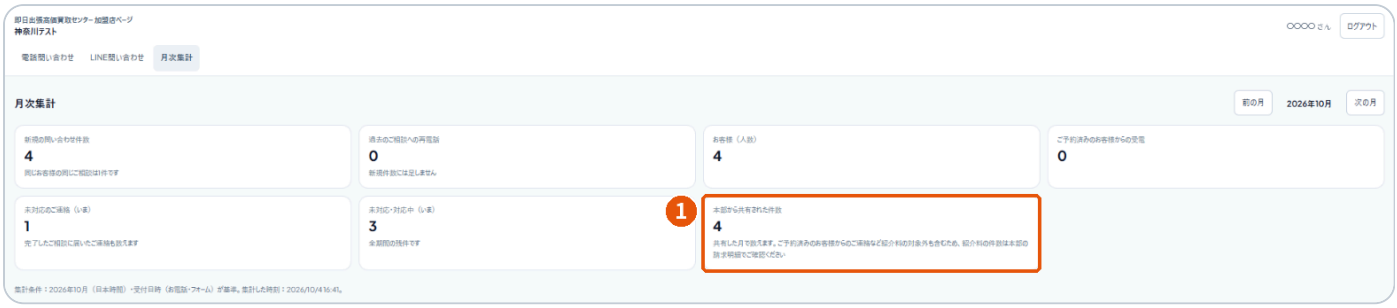
時間がたって写真が開けなくなったら、もう一度 **確認する** を押してください。

番号が見つからないときは「この受付番号の引継ぎは見つかりませんでした」と出ます。番号を確かめても出ないときは、本部へご連絡ください。

LINE問い合わせは、電話問い合わせの一覧とは別です。受付番号で確認してください。

# 09 月次集計を見る

上のタブ **月次集計** で、月ごとの件数を見られます。**前の月** **次の月** で切り替えます。




1 「本部から共有された件数」は、初めて共有した月で数えます（共有し直しても増えません）。ご予約済みのお客様からのご連絡など、紹介料の対象外も含みます。**紹介料の件数は、本部の請求明細でご確認ください。**

| 項目 | 意味 |
|---|---|
| **新規の問い合わせ件数** | その月に受け付けた新しいご相談。同じお客様の同じご相談は1件です |
| **過去のご相談への再電話** | 前の月までに受け付けたご相談（受付日時が分からないものを含む）に、その月にあったお電話の数（同じ月に受け付けたご相談への再電話は入りません。新規の件数には足しません） |
| **お客様（人数）** | その月に新しいご相談をされたお客様の人数（再電話だけの方は入りません） |
| **ご予約済みのお客様からの受電** | ご予約済みのお客様からのお電話のうち、本部がご予約と照らし合わせ終えたものの数 |
| **未対応のご連絡（いま）** | いま残っている、ご予約済みのお客様からのご連絡。完了したご相談に届いたものも数えます |
| **未対応・対応中（いま）** | いま対応が残っているご相談（期間に関係なく） |
| **本部から共有された件数** | その月に本部が初めて共有した件数（共有し直しても増えません） |

## 10 こんなときは

**お客様の苗字・電話番号・地域が違っていた**

加盟店ページでは直せません。本部へご連絡ください。本部で直して、もう一度共有します。

**一覧からお問い合わせが消えた**

ご自分で「完了」「保留」にしたものは、未対応のご連絡が残っていなければ、最初の一覧（未対応・対応中）には出ません。**すべて** で見られます。

それでも見つからないときは、本部が共有を取り消したか、内容を直すためにいったん止めている可能性があります。本部へご確認ください。

**完了したお問い合わせや、保留にしたものを見たい**

**すべて** を押し、**前の月** **次の月** で受け付けた月を選びます。月が分からないときは「全期間から探す」に印をつけて、苗字や電話番号で検索してください。

**LINEの写真が開けない**

写真のリンクは10分で切れます。もう一度 **確認する** を押してください。

**受付番号を入れても見つからない**

番号の打ち間違いか、本部が取り消した番号の可能性があります。番号を確かめても見つからないときは、本部へご連絡ください。

**パスワードを忘れた**

本部の担当者へご連絡ください。本部で新しいパスワードを設定します。

**新しいお問い合わせがないか、自分で確かめたい**

加盟店ページを開くと、最初に「未対応・対応中」の一覧が出ます。ここに「未対応」があれば、まだ折り返していないお問い合わせです。

---

お客様の情報の取り扱いは、契約書の定めに従ってください。

このガイドの画面は、説明のために作ったテスト用のデータです。実在のお客様ではありません。

即日出張高価買取センター　加盟店ページ ご利用ガイド　2026年10月版