

# 問い合わせ対応を、 チームの運用へ

担当と引継ぎのルールを整える  
4週間の支援プログラム

本日の内容：課題・支援内容・条件と次回

教材用・架空サービス

# 担当が曖昧だと、確認が増える

現在の運用に、当てはまるものはありますか。

01

## 誰が返すか

受け取った人が、その都度 担当者を探している。

02

## 何を引き継ぐか

経緯が個人のメールに残り、別の人が追いにくい。

03

## どこまで進んだか

対応の状態が揃わず、責任者への確認が増える。

# 人が替わるたびに、 同じ確認が必要になる

担当・状態・引継ぎのルールが曖昧なままだと、  
未対応や確認待ちを見つけにくくなります。

## 今ある道具に、共通ルールを加える

現在のまま使うもの

**新しいシステムの導入は不要です。**

- 顧客対応用のメール
- 日常的に使う表計算



今回、一緒に整えるもの

**人が替わっても判断できる状態にします。**

- 問い合わせの分類と担当
- 引継ぎに必要な情報
- 状態の記録と確認の手順

# 納品物は、翌日から使う運用の型

1部署・1窓口を対象に、各1式を整えます。

## 納品物

## 使う場面

分類表

問い合わせを振り分ける

担当・引継ぎルール

担当決定と交代時の確認

対応管理シート

担当と状態を記録する

運用ガイド

責任者が運用を見直す

# 4週間で、設計から試行・見直しまで

毎週60分のオンライン打合せ。実際の対応と試行は顧客が行います。

## STEP 01

### 1週目

現状の流れを確認し、  
対象範囲を決める。

## STEP 02

### 2週目

分類と担当、引継ぎ  
ルールを作る。

## STEP 03

### 3週目

現場で試し、修正点  
を集める。

## STEP 04

### 4週目

記録を振り返り、見  
直し手順を決める。

# 改善は、試行前後の記録で確かめる

問い合わせ総数も記録し、量の違いを踏まえて見直します。

## 確認するもの

**顧客が試行前後で記録します。**

- 担当未設定の問い合わせ件数
- 引継ぎで確認が発生した件数



## 判断できること

**同じ期間・窓口で件数と内容と比較します。**

- ルールが使われているか
- どこに確認が残っているか

# 4週間・24万円（税別）

新システムを導入せず、現在の道具で運用を整えます。

| 項目    | 提供条件                      |
|-------|---------------------------|
| 範囲    | 1部署・1窓口・担当者5名まで           |
| 打合せ   | オンライン60分 × 4回             |
| 含むもの  | 分類表・ルール・管理シート・ガイド         |
| 顧客の準備 | 匿名化した問い合わせ例10件、責任者1名      |
| 対象外   | 返信代行・システム構築・複数部署展開・24時間対応 |

# 導入前によくある疑問

01

## メールは変わりますか

現在のメールを使います。新システムの構築は含みません。

02

## 返信を任せられますか

返信は顧客が行います。今回は運用の設計を支援します。

03

## 効果は保証されますか

削減率は保証しません。試行の記録で改善点を確認します。

# 次回は、窓口の現状を 30分で整理します

対象の窓口、責任者、打合せ日程を確認します。  
次回の材料は、匿名化した問い合わせの実例です。

現状整理に進むか、ご判断ください