

## \_# 問い合わせ分類シート

このシートは、お客様からの問い合わせを記録・分類し、対応状況を管理するためのものです。ExcelやGoogleスプレッドシートなどの表計算ソフトでご利用いただけます。

## シートの構成と使い方

列名	説明
問い合わせ管理番号	各問い合わせを一意に識別するための番号です。連番や受付日時を組み合わせたものなど、貴社で管理しやすいルールで採番してください。
受付日時	問い合わせを受け付けた日時を記録します。
チャンネル	問い合わせがあったチャンネル（例：メール、フォーム、電話、LINEなど）を記録します。
氏名	問い合わせをされたお客様の氏名を記録します。
会社名	お客様が所属する会社名を記録します（法人の場合）。
連絡先	お客様のメールアドレスや電話番号など、返信に必要な連絡先を記録します。
問い合わせ内容（要約）	問い合わせの具体的な内容を簡潔に要約して記録します。
分類	ブログ記事で紹介した分類軸（例：見積・相談、既存顧客、営業・売り込み、その他）を参考に、問い合わせを分類します。
一次対応担当者	一次返信を行った担当者の名前を記録します。
一次対応完了日時	一次返信が完了した日時を記録します。
本対応担当者	問い合わせの本格的な対応を行う担当者の名前を記録します。
ステータス	問い合わせの対応状況（例：未着手、対応中、承認待ち、完了）を記録します。
完了日時	問い合わせ対応が完全に完了した日時を記録します。
備考	その他、特記事項や対応履歴などを記録します。

## 活用のポイント

- **分類のカスタマイズ:**「分類」列の選択肢は、貴社の事業内容や問い合わせの傾向に合わせて自由にカスタマイズしてください。
- **ステータスの管理:**「ステータス」を定期的に更新することで、対応の抜け漏れを防ぎ、チーム全体で進捗を共有できます。
- **データの分析:**このシートにデータを蓄積することで、「どのチャネルからの問い合わせが多いか」「どの分類の問い合わせに時間がかかっているか」といった分析が可能になり、業務改善に役立ちます。
- **テンプレートとの連携:**このシートで管理する内容と、一次返信テンプレートの内容を連携させることで、より効率的な運用が可能です。