

問い合わせ振り分け設計シート

1. 問い合わせ種別（ラベル）定義

目的：問い合わせを意味のあるグループに分類し、対応の方向性を定める。

| ラベルID | ラベル名 | 説明 | 担当部署／担当者 |
|-------|--------|----------------------------|-----------|
| L-01 | 見積依頼 | 新規または既存の製品・サービスに関する見積もりの依頼 | 営業部 |
| L-02 | 請求・支払い | 請求書の内容確認、入金に関する問い合わせ | 経理部 |
| L-03 | 技術サポート | 製品の仕様や使い方に関する技術的な質問 | カスタマーサポート |
| L-04 | 不具合報告 | 製品やサービスの動作不良に関する報告 | 開発部／サポート |
| L-05 | 協業・提携 | アライアンスやパートナーシップに関する提案 | 事業開発部 |
| L-06 | 採用関連 | 採用応募や求人に関する問い合わせ | 人事部 |
| L-07 | その他 | 上記いずれにも当てはまらない問い合わせ | 一次受付担当 |
| L-08 | 要確認 | AIで分類不能、または内容が複雑で判断が必要なものの | 一次受付担当 |

2. 担当者振り分けルール

目的：問い合わせを適切な担当者へ迅速に割り当てるためのルールを定義する。ルールは上から順に評価される。

| 優先度 | 条件（IF） | 割り当て先（THEN） | 備考 |
|-----|------------------------------|--------------|---------------|
| 1 | 件名に「請求書」「支払い」を含む | 経理部 | ルールベース |
| 2 | フォームで「製品Aの不具合」が選択された | A製品サポートチーム | ルールベース |
| 3 | 送信元ドメインが既存顧客リストに存在する | 該当顧客の主担当者 | ルールベース（CRM連携） |
| 4 | ラベルが「技術サポート」 AND 本文に「API」を含む | 開発者サポートチーム | ルール+AI（本文解析） |
| 5 | ラベルが「見積依頼」 | 営業部（ラウンドロビン） | ルールベース |
| 6 | 上記ルールに合致しない | 一次受付担当 | 例外処理 |

3. ステータスと期限 (SLA) 管理

目的：対応状況を可視化し、対応漏れを防ぐための基準を定める。

| ステータス名 | 説明 | 一次返信目標 | 完了目標 | 期限超過時のアクション |
|--------|-------------------------|---------|---------|------------------|
| 未着手 | 新規受付。誰も手をつけていない状態。 | - | - | - |
| 一次返信済み | 顧客へ受付完了の連絡をした状態。 | - | - | - |
| 担当者対応中 | 担当者が内容を確認し、調査・返信作成中。 | 1 営業日以内 | 5 営業日以内 | 担当者へリマインド通知 |
| 顧客返信待ち | 顧客に追加情報を質問し、返信を待っている状態。 | - | - | 3 営業日返信がなければ催促通知 |
| 完了 | 課題が解決し、対応が終了した状態。 | - | - | - |
| クローズ | 完了から 7 日経過後、自動でクローズ。 | - | - | - |

エスカレーションルール:

- 「担当者対応中」のまま完了目標を 2 営業日超過した場合、担当者の上長およびサポートチームリーダーに通知する。

4. 一次返信テンプレート

目的：迅速な一次応答と、対応に必要な情報の収集を効率化する。

共通テンプレート（受付完了）

件名：お問い合わせありがとうございます

Plain Text

この度はお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。

以下の内容で受け付けいたしました。

担当者より追ってご連絡いたしますので、今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。

受付日時：{{受付日時}}

お名前：{{顧客名}}

お問い合わせ内容：

{{問い合わせ本文}}

追加質問テンプレート（例：不具合報告の場合）

上記共通テンプレートに追記する形で使用

Plain Text

恐れ入りますが、調査のため以下の情報をお知らせいただけますでしょうか。

- ・ご利用の製品名とバージョン：
- ・問題が発生する具体的な手順：
- ・エラーメッセージが表示される場合はその全文：
- ・（可能であれば）問題が確認できるスクリーンショット：

お手数をおかけいたしますが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

5. 承認・レビューフロー

目的：AIによる自動化と、人間の最終責任の境界線を明確にする。

| | | |
|---------|-----------------------------------|--|
| 対象プロセス | 自動化範囲 | 人間の役割（必須） |
| 問い合わせ分類 | AIがラベルを「提案」する。 | 確信度が90%未満の場合、一次受付担当がラベルを確定させる。 |
| 担当者アサイン | 上記「2. 担当者振り分けルール」に基づき自動で割り当てる。 | 割り当てられた担当者は、内容が自身の担当範囲か5分以内に確認する。範囲外なら一次受付担当へ差し戻す。 |
| 一次返信 | AIが「4. 一次返信テンプレート」を元にドラフトを自動生成する。 | 担当者が必ず内容を確認・修正し、手動で送信ボタンを押す。自動送信は行わない。 |
| 最終回答 | - | 担当者が内容を作成し、上長の承認を得てから送信する。（※契約や金額が関わる場合など） |