

問い合わせへの返信改善について

私たちの制作事業チームは4人で共有メールを使用し、説明上の仮定として1日15件の問い合わせを受けています。誰が受付返信を担当するか曖昧だと二重返信や返答待ちの見落としが起こりえます。翌営業日までの受付返信を2週間試し、試行の可否と当番・代行者と振り返り日時を決めるための説明です。営業日は月曜から金曜で祝日を除きます。

受付返信と回答の違い

問い合わせを受けたら翌営業日までに受付返信をする案です。受付返信には、受信したこと、担当者、次の連絡予定を記載します。これは問い合わせ内容を解決する最終回答とは異なります。例えば料金の確認が必要なら調査時間を確保し、次回の連絡日時を伝えます。最終回答を翌営業日までに保証するものではありません。

当番と担当者の作業

毎朝9時に当番が未担当の問い合わせを見て担当者を一人決めます。担当者は受付返信を作成します。送信前に対応表の送信済み欄を確認してから送ります。送った時刻を記録します。翌営業日までに受付を返すための流れであり、解決までの期間を定めるものではありません。

例外と記録の扱い

担当者が不在なら当番へ戻し、別の担当を一人決めます。対応表を見てすでに受付返信を送っていたら再送しません。試行中は受付時刻、担当者、受付返信時刻、次回連絡予定を記録します。これらの記録で遅れや重複がどこに生じたかを振り返ります。返信率や短縮時間の目標数値はまだ設定していません。

今回決めたいこと

責任者に決めてもらいたいのは、翌営業日までの受付返信を2週間試すか、当番と代行者を誰にするか、2週間後に記録を確認する日時をいつにするかです。試行後は記録を確認して運用を続けるか直すかを決めます。この説明は架空の例であり、この方法で実際に返信が速くなったという成果報告ではありません。