

絶対に避けたい！ メールによる 顧客対応の落とし穴



INDEX

1. 改めて考えたい顧客対応の重要性	3
2. 顧客対応にはメールが最適	4
3. 顧客対応において絶対に避けるべき メール“3つ”の運用	5
(1) 1人の専任者が顧客対応を一手に引き受けている	
(2) 履歴蓄積のためにメール送信用パソコンを1台で運用	
(3) 顧客からのメールをCC、BCC、メーリングリストで共有している	
4. 顧客対応において絶対に避けるべき メール“4つ”の管理	7
(1) メールテンプレートをExcelで管理	
(2) 顧客対応の方法を口頭で相談	
(3) 新人のメールを直接チェック	
(4) 対応履歴が個人のパソコン内にのみ残されている	
5. 専用ツールという選択肢	9

改めて考えたい 顧客対応の重要性



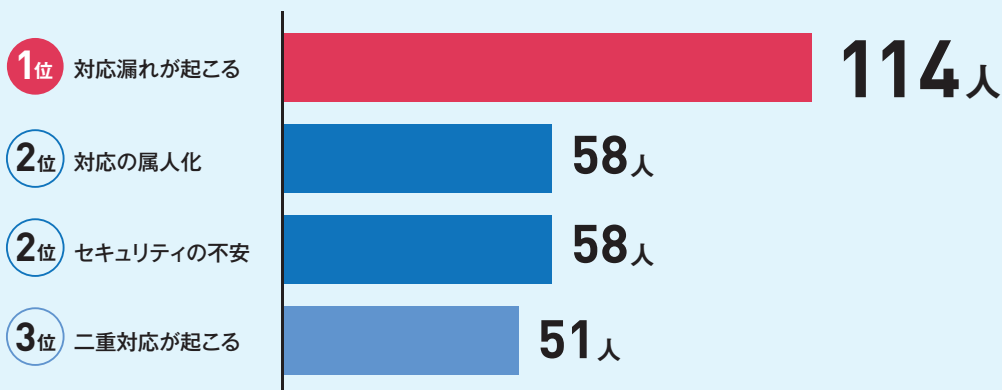
顧客などとコミュニケーションする手段として欠かせない電子メール（以下、メール）。メールを顧客対応の手段として利用している企業は多く、問い合わせ窓口としてのメールアドレスがWebサイト上に公開され、カタログなどにも問い合わせ手段の1つとして明記されるのが一般的です。

なかでも顧客対応手段としてメールをよく利用しているのは、顧客からの日常的な相談に対応する営業部門をはじめ、インターネット上で商品を販売しているECサイト事業者、Webサイトで旅行プランを販売している旅行事業者、多くの顧客を抱える弁護士をはじめとした士業の方など、日常的に相談や連絡、問い合わせを受け付けている人たちです。ECサイトでの問い合わせ窓口担当者などは、顔の見えない顧客から寄せられる1日数百件にもおよぶメールを確認し、その問い合わせに1つずつ対応せざるを得ないケースも少なくありません。

メール対応に不備がある場合、顧客との関係性を良好に維持することは困難です。一度でも不適切な対応をしてしまえば、もう二度とECサイトに訪れてくれなくなるかもしれませんし、取引関係の解消という事態に発展することも起こり得ます。しかも、顧客だけでなく、その失敗がSNSなどで広く拡散し、多くの人目に触れてしまう恐れもあります。顧客の一方的な負の感情がSNSによって広まってしまうことで「炎上」し、あなた自身もしくは所属する組織に対する印象が悪くなることになります。そのことが原因で売上が伸び悩み、事業を撤退する事態に発展することも現実に起きています。

メールでの顧客対応は、まさに企業の業績を左右する重要なもの。少数の担当者だけで運用するのではなく、リスクにも対応できるようしっかりと体制づくりを行い、企業の顔として組織対応していく必要があるのです。

【300人に聞いた メールでの顧客対応における課題】（複数回答）



サイボウズ調べ

顧客対応には メールが最適

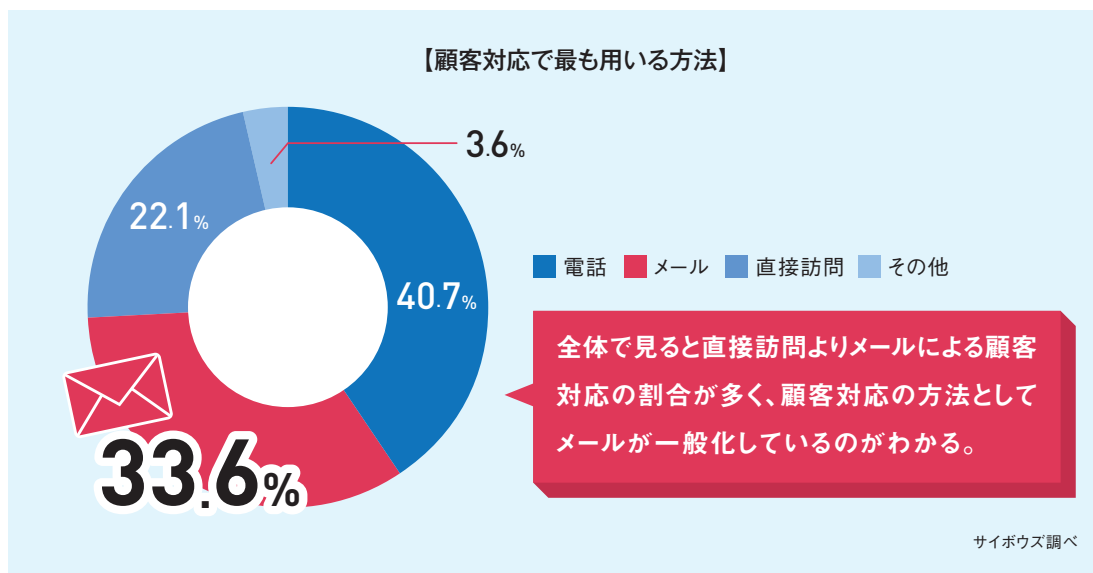


顧客対応の手段には、古くから電話を用いたりFAXを利用する方法がありますが、メールやWebフォームも一般的になりました。また最近では、チャットを利用してWebサイトで顧客の相談に乗るという手法を採用している企業も出てきています。さらには、テレビ電話越しに顧客サポートをするサービスを提供する企業もあるほど。

顧客対応の手法が多様化する中でも、メールによる顧客対応が一般的なのは間違いありません。最近増えているチャットは、メールに比べてその場ですぐ回答が得られるために重宝する時もありますが、それはあくまでITツールに慣れている人が中心。問い合わせをその場で素早くテキストボックスに書き込む必要があり、IT初心者には難易度が高い手法だと言わざるを得ません。また、Webサイトを運営する側にとっても、1度に数百人の問い合わせをすべてチャットで返そうとするとそれなりの人員配置が必要になり、問い合わせ業務を運用するにはコストが高くなります。やはり基本となるのはメールによる問い合わせ・回答の仕組みといえるでしょう。

更にチャットの場合、顧客の問い合わせに対して迅速に回答する必要があるため、対応する人によっては不用意な発言をしてしまい、顧客の心証を悪化させてしまうこともあります。

LINEやFacebookをはじめとするSNSなど、新たなチャンネルをフル活用した顧客対応を必要とする企業もありますが、中心にはメールがあることは事実です。だからこそ、メールでの顧客対応には細心の注意を払う必要があるのです。



顧客対応において 絶対に避けるべきメール “3つ”の運用



メール対応は企業にとって重要なウェイトを占めています。しかし、その体制が十分に整っておらず、かえって企業価値を損なうような運用を行っている企業も少なくないのが実態です。あなたの企業が行っているメールによる顧客対応、顧客からは十分に評価されているのでしょうか。

危険な運用その1 1人の専任者が顧客対応を一手に引き受けている

インフルエンザなど突発的な事態で対応業務がストップしてしまう

専任者以外は誰も顧客対応できず作業効率が悪い

専任者は休暇が取れず、労働環境が悪化

顧客対応用のメールアドレスを1人の専任者が運用する場合、顧客対応履歴はすべてその専任者のメール内に集約されるため、情報の分散は防ぐことができます。しかし、怪我やインフルエンザなど突発的な事態が発生した場合、誰一人として顧客対応できずに業務がストップしてしまうことも。また、日常的にも、1日に多くのメールが来たときに周囲との業務の振り分けができず、対応が後手に回ってしまう事態も引き起こしかねません。また、作業が

専任者1人に集中してしまい、作業環境の悪化から思わぬトラブルにつながることもあります。

企業のイメージを大きく左右する顧客対応だけに、複数の人員で作業を分担し、顧客を待たせることなく対応できる体制づくりが必要です。複数人で作業すれば、お互いのメール内容のチェックも可能となり、回答品質の担保にもつながります。

危険な運用その2 履歴蓄積のためにメール送信用パソコンを1台で運用

複数人が同時に顧客対応できず、作業パソコンの取り合いに

周囲が対応状況を把握できない

作業パソコンの故障で対応業務がすべてストップしてしまう

作業パソコンを固定することで、すべての対応履歴が一元管理できるというメリットはありますが、複数人で作業を分担している場合、メール送信のたびに待ち時間が発生し、作業が停滞してしまう可能性があります。また、問い合わせへの対応状況は作業パソコンを確認しないとわからないので、他のメンバーがきちんと対応できているかどうか把握できません。さらに、作業パソコンが壊れてしまうとすべての顧客対応履歴が消失してしまい、すぐに対応しな

ければならない問い合わせへの回答も困難になってしまいます。

顧客対応履歴はメールのバックアップを個別に取ることで万一の事態に備えることができますが、その場合でも作業パソコンを新たに用意するまでのタイムロスが発生することになります。データを安全な環境に置いて情報共有しながら、複数の人が同時に顧客対応できるような仕組みを検討したいところです。

危険な運用その3

顧客からのメールをCC、BCC、メーリングリストで共有している

誰がどのメールに回答したのか把握できず、対応漏れ、二重対応につながる

膨大なメールが社内に飛び交い、重要なメールを見失う可能性も

新たに窓口担当者を増やしても、過去の履歴が共有できない

顧客からの問い合わせメールをCCやBCCで転送したり、事前にメーリングリストを設定したりすることで、複数人で作業するための情報共有は可能です。しかし、顧客からのメールを担当者全員に手作業で転送する手間がかかるだけでなく、社内で多くのメールがやりとりされる事態に。メールの数が多くなれば、本来その人が顧客対応以外にチェックすべき重要なメールを見落としてしまうリスクも出てきます。問い合わせメールごとに状況把握がしにくく、内容によっては対応が漏れてしまう、同じ問い合わせに複数の人が回答する二重対応をしてしまうといったことも。顧客数の増加に応じて対応するメンバーを増やした場合でも、これまでの顧客対応履歴が共有できず、新たなメンバーは過去のやり取りが絡ま

ない案件や新規顧客の対応を行ってもらうなど、作業をうまく割り振る管理面での負担も出てきます。

情報共有することはとても大事ですが、CCやBCC、メーリングリストによる共有では、メール本数が多くなればなるほど様々なリスクを拡大させることになりかねません。また、新たなメンバーの追加や人員の入れ替えといった体制の変更には不向きな部分も多くあります。もっとシンプルに状況が把握でき、対応状況が問い合わせごとに可視化できるような仕組みが望ましいと考えられます。もちろん、後任にもきちんと情報共有できるような仕組みやツールが必要です。



顧客対応において 絶対に避けるべきメール “4つ”の管理



メールでの顧客対応における“危険な運用”について見てきましたが、今度はリスク管理する側に立って最適な顧客対応を考えてみます。顧客満足度を下げることなく安定した品質で顧客対応を行うためには、過去のナレッジを上手に活用しながら、管理者として品質チェックしていけるような仕組みが必要なのです。

リスクのある管理その1 メールテンプレートをExcelで管理

毎回Excelから
コピー&ペースト
するのが手間

最新の文面かどうか
判断できず、
品質に差が出てくる

個人のパソコンに
Excelが保管されるなど、
情報が分散

顧客への対応メールをある程度テンプレート化することで、文面を一定の品質に保つことが可能です。ただし、それがExcelなどで管理されている場合は要注意。メールを打つたびに毎回Excelを開いてコピー&ペーストする手間が発生するだけでなく、作業を効率よく行うためにExcelを個人のパソコン内に保存することで、情報が分散してしまうことに。結果として、どの

Excelが最新なのか判断できなくなり、古いテンプレートを活用してしまうことで品質にばらつきが出てくるケースも考えられます。

テンプレートを作成するのであれば、情報が分散しないような形で作成し、新たなバージョンになったときには全員にもれなく通知でき、その最新テンプレートだけが使えるような形に制限できる仕組みが必要です。

リスクのある管理その2 顧客対応の方法を口頭で相談

対応方法の判断が
あいまいに

同じ質問を担当者ごとに
何度も行う必要がある

作業の標準化が難しく、
品質にばらつきが出てくる

問い合わせの内容によっては、周りのメンバーや上長などに対応方法を相談したうえで回答することが求められます。しかし、指示を仰ぐ相談相手が不在の場合、参考にできる過去の対応履歴がどこにも残っておらず、勝手に回答することもできないため、返信自体が遅れることも。場合によっては顧客に不信感を抱かせてしまいます。また、その判断に至るプロセスが口頭ベースのためどこにも残らず、同じ問い合わせが来た場合は担当者に都度

説明しなければなりません。作業品質にもばらつきが生じる可能性が出てきます。

問い合わせの回答内容だけでなく、その回答に至る相談プロセスも含めて蓄積できるインフラにしておくことが、チーム全体の作業品質を高めることにつながります。過去の判断履歴を参照することで、同じ回答を他のメンバーに何度もする必要がなくなります。

リスクのある管理その3 新人のメールを直接チェック

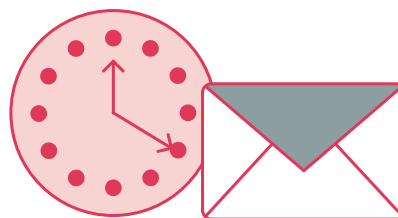
メールを送るたびに
相談され、その都度
時間がかかる

ナレッジが蓄積されず、
同じ箇所を何度も指摘する
リスクが

チェック漏れで
失礼なメールが
送信されてしまうことも

顧客対応を行うのは、経験を積んだベテランばかりとは限りません。新人が対応する場合、業務についてからしばらくは新人のメールを先輩や上長がしっかりチェックすることが大切です。その場合、メールを送るたびに新人からチェックの依頼を受け、その都度口頭で指示を出すような運用では、多くの時間がかかるばかりか、ナレッジが蓄積されずに何度も同じことを指摘することになり得ます。また、チェックしていても、何かのはずみで修正前のメールを送ってしまう誤送信のリスクも考えられ、顧客の心証を悪化させてしまう可能性があります。

担当者が顧客に送る前に、必ずメールをチェックするフローを設けるだけでなく、指摘した内容が履歴としてしっかり可視化でき、ナレッジとして蓄積できる仕組みが欲しいところです。



リスクのある管理その4 対応履歴が個人のパソコン内にのみ残されている

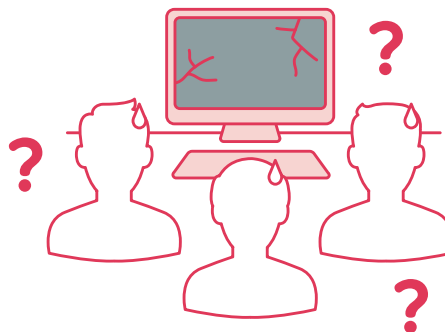
パソコンの故障によって
対応履歴を失うことも

全員に情報共有できず、
ナレッジが生かされない

紛失などによる情報漏えい
のリスクが回避できない

顧客対応をメンバーそれぞれが個別に行うことになるのは当然ですが、その対応履歴がすべて個人のパソコン内にしか残らない仕組みでは、そのパソコンが壊れた場合すべての履歴を失ってしまいます。しかも、ノートパソコンで運用していた場合は、紛失などによる顧客情報の漏えいリスクもあります。また、良い評価を得た顧客対応をメンバー全員に共有しようとしても、単にそのメールを送るだけではうまく共有することができず、蓄積された情報を分析して顧客満足度を高める施策を検討することも難しくなります。

万一の事態に備える意味でも、顧客対応にまつわるすべての情報が共通の場所に保管でき、その情報が蓄積、共有、分析できるような顧客対応の仕組みを整備しておきたいところです。可能な限り属人的な環境から脱却し、チーム全体で顧客対応の質を高めていける環境にしていきたいです。



専用ツール という選択肢

顧客対応における運用および管理の手法について具体的に課題を紐解き、その課題を解消するための仕組みについて触れてきました。メールを利用した顧客対応をより良いものにし、顧客満足度を向上させるための仕組みづくりをできるだけ早急に行っていきたいところです。

そこで役立つのが、メールを複数人で共有し、履歴が一元管理できる専用ツールです。

■ メール共有を実現する専用ツールとは？

メールにおける顧客対応をチームで効率よく行い、そのノウハウを蓄積していくことで対応力を高め、最終的には顧客満足度の向上につなげるためのツールです。特定のメールアドレスで受け

取った問い合わせを複数人で共有するだけでなく、対応方法についての相談など対応者同士のコミュニケーション機能が備わっており、対応状況が可視化できるWebアプリケーションです。

■ 専用ツールを利用した顧客対応時のメリット

顧客対応に便利な専用ツールを利用すれば、通常のメールソフトでの運用課題を解消することができます。

1 二重対応・対応漏れが防げる！

顧客から届いたメールの担当者設定はもちろん、「未処理」「処理中」「処理済み」といった標準のステータスや独自のステータスで処理状況が設定できます。対応状況が誰からでも一目で判断でき、メールの二重対応や対応漏れを防ぐことができます。

2 案件の属人化が防げる！

メールアカウントごとに担当者全員で問い合わせメールやその対応状況が共有できるため、チーム全体で過去の履歴が参照でき、進行中の案件について認識を合わせることが可能です。専用ツールの画面さえ見れば、担当者の変更があった場合や、メンバーが新たに追加された場合でも、すぐに情報のキャッチアップができます。

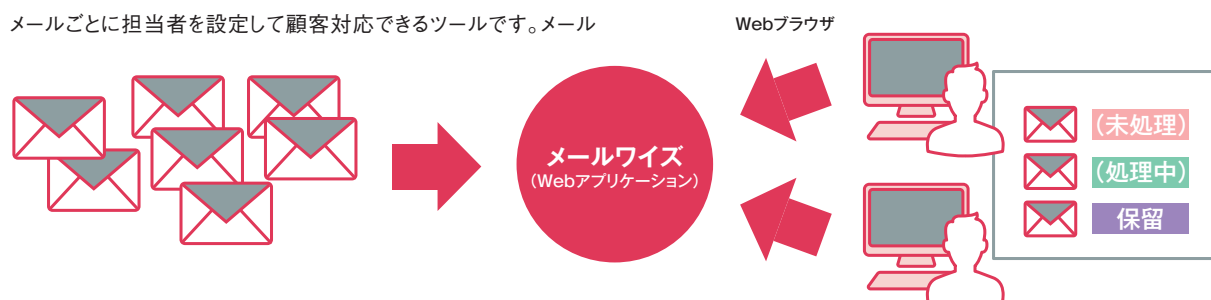
3 顧客情報を管理できる！

専用ツールを活用すれば、問い合わせいただいた顧客の会社情報とともに、電話やメールでの対応履歴がすべて管理できるようになります。さまざまな環境に分散していた顧客情報を統一し、対応履歴と一緒に管理することでCRMやSFAとして情報活用することもできます。

■ メールワイズとは

この専用ツールの1つに挙げられるのが、サイボウズが提供する「メールワイズ」です。メールワイズは、特定のメールアカウントに届いたメールを、Webブラウザを介して担当者全員で共有でき、メールごとに担当者を設定して顧客対応できるツールです。メール

ごとに対応状況が一覧画面から確認でき、「至急」「大至急」などの緊急度合いが一目でわかるため、対応漏れや二重対応を防ぐことができます。



■ メールワイズでできること

届いたメールを条件によって振り分けるフォルダが用意されており、受信メール一覧では「未対応」「対応中」といった対応状況が一目でわかるようになります。コメント機能を利用すれば、メールに

対する対応の相談や管理者からの指示を受け取ることができ、その対応履歴が蓄積され、メンバーが確認することも可能になります。

フォルダ
振り分け条件によってフォルダ分けが可能です。個人がそれぞれ条件を作成する手間を省きます。

アプリケーション
「メールアプリケーション」と呼ぶ箱ごとに利用するメールアカウントや、アクセス権を設定できます。

受信メール一覧
未対応、および対応中のメールのみを一覧画面に表示させることが可能です。対応状況や対応者がひと目でわかるので、二重対応・対応漏れを防ぎます。

コメント
他のメンバーへの相談事項や、リーダーからの指示をコメント欄でやりとりできます。

対応履歴一覧
受信メール画面で「履歴を見る」をクリックすると対応履歴が一覧で表示されます。

日時	状況・確認者	担当者	件名
08/26 17:26	(未処理)	畑内 知世	Re: 説明会の受付を完了しました
08/26 17:23	(送信済み)	畑内 知世	説明会の受付を完了しました
08/26 11:09	(処理済み)	畑内 知世	【はずなび】会社説明会のご案内
08/26 11:01	(処理中)	鈴木 亜樹	「南仏の風コンテスト」のご案内

このように、メールによる顧客対応をチーム一丸となって行い、対応漏れなどをなくすことで顧客の信頼を失ってしまう事態が回避できます。このような仕組みを有効に活用し、自社の顧客対応の品質をこれまで以上に高めてみてはいかがでしょうか。

サイボウズ株式会社

製品に関するお問い合わせは、弊社ホームページで [▶ https://cybozu.co.jp](https://cybozu.co.jp)

サイボウズのロゴマーク、メールワイズ はサイボウズ株式会社の登録商標です。

※記載された商品名、各製品名は各社の登録商標または商標です。また、当社製品には他社の著作物が含まれていることがあります。

個別の商標・著作物に関する注記については、こちらをご参照ください。 [▶ https://cybozu.co.jp/company/copyright/trade_mark.html](https://cybozu.co.jp/company/copyright/trade_mark.html)

Copyright©Cybozu, Inc.

mw_wp1_01_170518 ※本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。 2017年05月現在