

「誰かがやってくれるかな？」
が引き起こす
複数人でのメール対応の6つの問題



はじめに

様々なツールが登場し、多様化するコミュニケーションの手段。

社内ではチャットやグループウェアを活用する企業が増えていますが、

社外とのやり取りでは、まだまだメールでの対応が欠かせません。

複数人で1つのメールアドレスを共有して顧客対応する際に、

「対応状況が分からない」「担当者ごとで返信内容がバラバラ」のような問題が発生していませんか？

本資料では、info@のような複数人で使用する

メールアドレスで起こる問題や、その問題を解決するヒント、

解決した際のメリットをご紹介します。



目次

数字で見るメールの実態

- 仕事上のコミュニケーションにはメールが不可欠
- 1日のメール処理時間は平均3時間12分
- 複数人でのメール対応でこんな問題が発生していませんか？

複数人でのメール対応の問題と解決のヒント、メリット

- メールへの対応に時間がかかっている
- 担当者ごとでメール返信内容にバラツキがある
- 過去の対応履歴を探すのに時間がかかっている
- メールへの対応状況が分からない
- メール対応が属人化している
- メール、電話それぞれの履歴がバラバラに管理されている

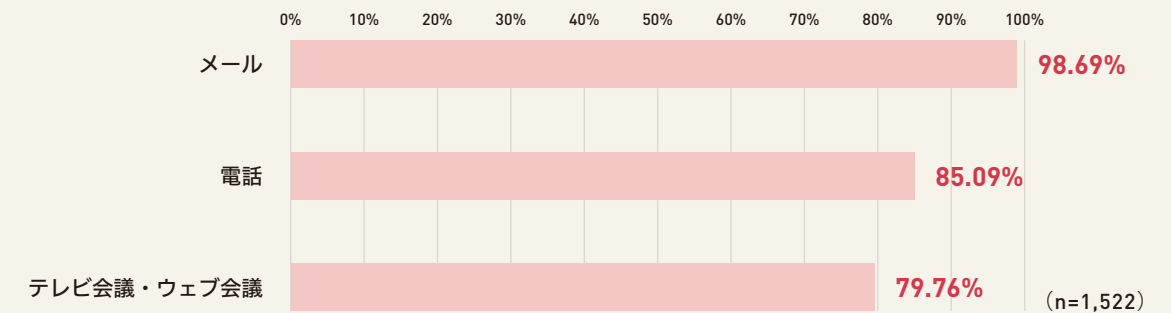
まとめ

- 複数人でのメール対応の問題を解決するには
- メール共有ツールのメリット

仕事上のコミュニケーションにはメールが不可欠

ウェブ会議やチャットツールが出てきた現代においても
仕事上のコミュニケーション手段は、メール・電話が多く、
特にメールは98.6%と最も高い数値となっています。

<仕事で使っている主なコミュニケーション手段>



出典：一般社団法人日本ビジネスメール協会『ビジネスメール実態調査2022』

1日のメール処理時間は平均 3 時間 12 分

『ビジネスメール実態調査2022』によると、
1日に送信しているメールは平均16.27通、受信しているメールは平均66.87通です。

また、メールを1通読むのにかかる時間は平均1分24秒、

1通書くのにかかる時間は平均6分5秒です。

読む時間と書く時間を合わせると、

1日につき平均3時間12分をメールにかけています。

出典：一般社団法人日本ビジネスメール協会『ビジネスメール実態調査2022』



上記の調査結果からも分かるように、

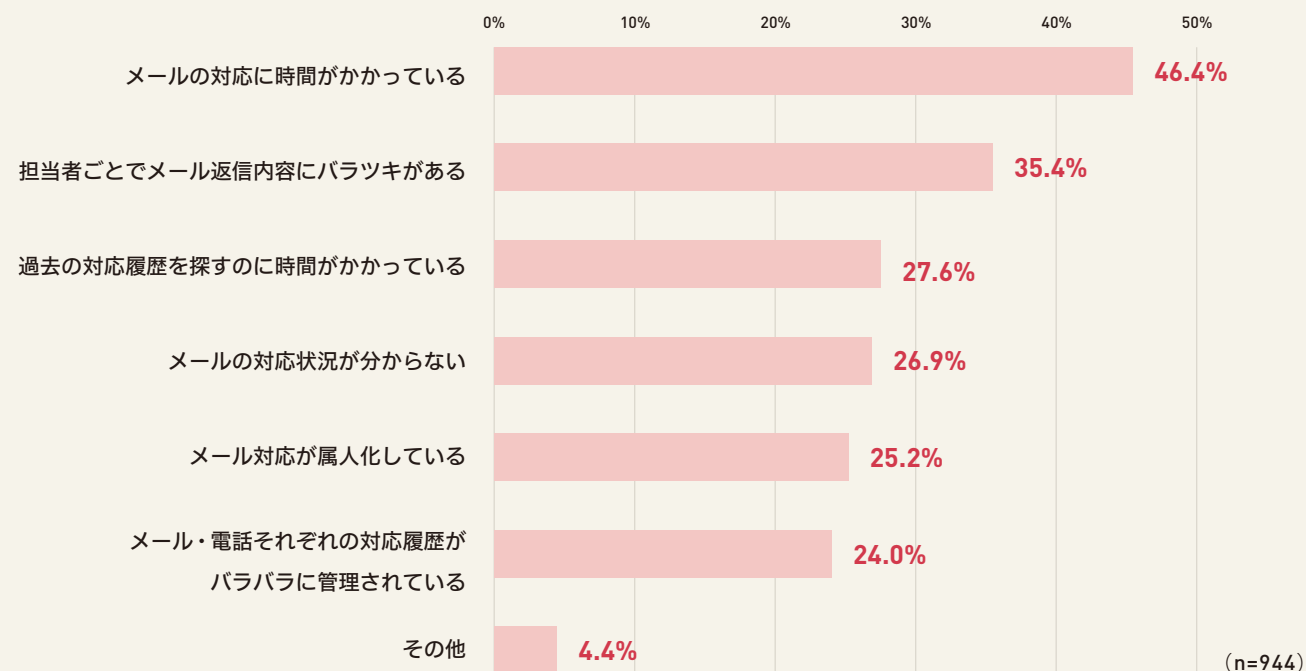
メールは欠かせないツールでありながら、負荷が高い業務です。

そんなメールの負荷を軽減したり、効率化するために、
複数人でメールアドレスを共有されているケースも多いと思います。

しかし複数人でのメールアドレス共有にも問題は潜んでいます。

複数人でのメール対応でこんな問題が発生していませんか？

info@~のような代表メールアドレスを
複数人で共有してメール対応する場合に発生する問題を調査しました。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

複数人でのメール対応では様々な問題が発生します。

上記のようなメール対応の問題が起こる原因、
一般的なメールツールでは解決できない部分や解決した際の
メリットについて解説していきます。

それぞれのメールの問題を見てみましょう。



アンケート調査の概要

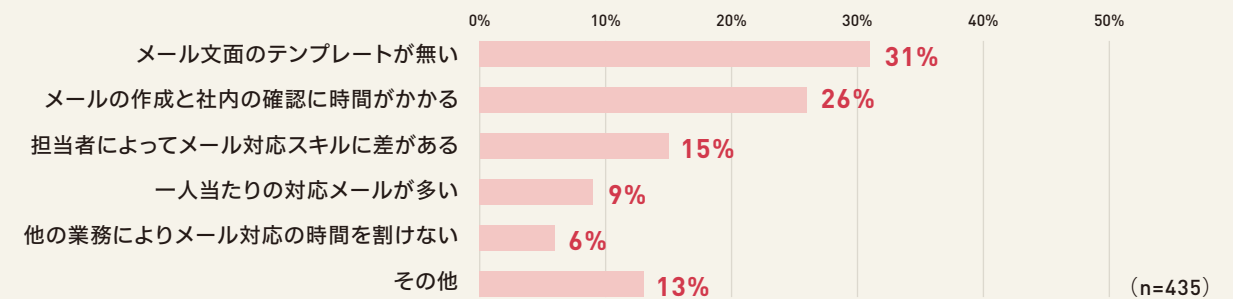
調査名: ビジネスメール課題調査
調査期間: 2022年10月7日～10月14日
対象者: 有職者、20歳以上
有効回答数: 3,000
調査会社: 株式会社クロス・マーケティング
実施: サイボウズ株式会社

メールアドレス
共有の問題

1

メールの対応に時間がかかっている

問題の詳細調査結果は以下の通りです。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

CAUSE | 問題が起こる原因

上記問題は、「メールの情報共有ができていない」ことが原因です。メールに関する情報がまとまっていないので、過去の対応履歴を探したり、適切な回答文を作るのに時間を取られてしまいます。また、上司や同僚にメールの転送や別メール作成で回答内容を確認すると時間がかかります。



HINT | 解決のヒント

専用の「メール共有ツール」なら、ツール内でメール1件に紐づく対応の相談・連絡ができるので、確認にかかる時間を短縮できます。また、過去の対応履歴から回答のテンプレートを作成して活用できるので、メール作成の時間も短縮できます。

処理状況	担当者	件名
保留	田中	☑ ○○の日程
💬 日程大丈夫でした。 💬 どうでした？ 💬 お願いします。 💬 先方に確認します。		
チェック中	鈴木	☑ ○○商品の件
💬 返信メールを作成しましたので、確認をお願いいたします。 💬 別の商品だったようです。 💬 佐藤さんこちらの件、確認		

MERIT | 問題解決によるメリット



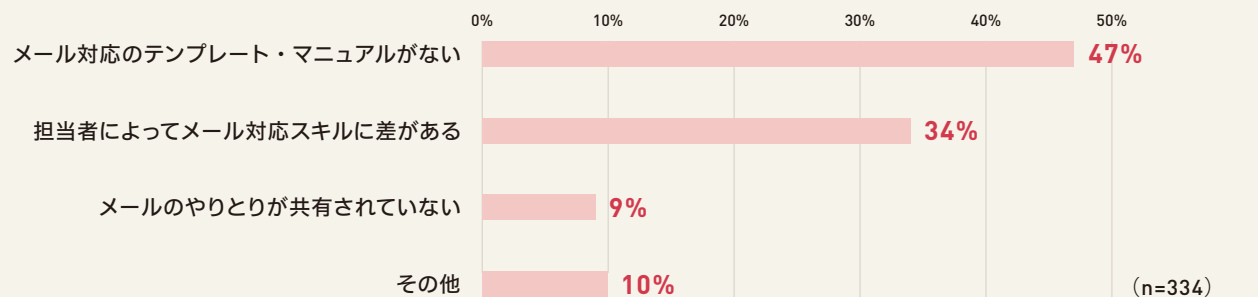
直接の声かけやチャットでの
状況確認はらず、
メール共有ツールだけで相談や
連絡が完結できるので、
メール対応の時間が短縮できます。



メールの確認や作成にかかる時間が減り、
効率よく作業を進めることができます。
結果、顧客への対応スピードが上がり、
顧客満足度向上やチームの
モチベーションアップにつながりました。

担当者ごとでメール返信内容にバラツキがある

問題の詳細調査結果は以下の通りです。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

CAUSE | 問題が起こる原因

上記問題は、「メールをゼロから作成している」ことが原因です。各担当者がメールの文面をゼロから考え、返信するため、内容にバラツキが出てしまいます。また、毎回内容にバラツキがあるので、メールのチェックに時間がかかってしまいます。



HINT | 解決のヒント

専用の「メール共有ツール」なら、「テンプレート機能」で、よく使う文面を登録し、チーム内で共有できます。過去の対応履歴からお手本となるメールをテンプレート化することで、メール対応の品質を標準化することができ、確認にかかる時間も短縮できます。

日程調整		問い合わせへの返信	
件名	お打ち合わせ日時のご相談	件名	お問い合わせへの返信
〇〇株式会社 田中様		〇〇株式会社 田中様	
いつもお世話になっております。 〇〇の佐藤です。		いつもお世話になっております。 〇〇の佐藤です。	
下記日程のご都合はいかがでしょうか？		弊社製品「〇〇〇」についての お問い合わせをいただき、 誠にありがとうございます。	
00/00 (〇)			
00/00 (〇)			

MERIT | 問題解決によるメリット



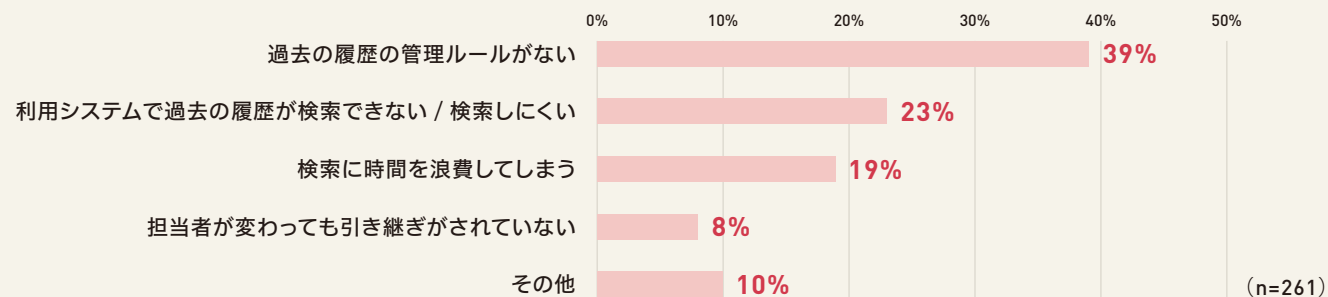
担当者ごとの回答内容の
バラツキが無くなり、
個人から組織としての対応が
できるようになりました。



慣れていないスタッフでも、
テンプレートが充実していれば、
効率的に間違えない対応ができるため、
対応の均質化ができます。

過去の対応履歴を探すのに時間がかかっている

問題の詳細調査結果は以下の通りです。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

CAUSE | 問題が起こる原因

上記問題は、「過去の履歴が誰でも把握できるように保管されていない」ことが原因です。一般的なメールツールの場合、フォルダやラベル機能、対応管理表を作成して顧客ごと、プロジェクトごとにメールの管理ができます。ただし、こうした管理方法は人に依存しがちで、管理漏れの発生により全てのメール履歴が把握できなくなる可能性があります。



HINT | 解決のヒント

専用の「メール共有ツール」なら、顧客対応履歴が時系列でひとまとめに閲覧できます。また、「アドレス帳」機能で、過去のやり取りが会社ごとや顧客ごとに履歴を確認することができるので、引き継ぎも簡単に行えます。

日時	処理状況	担当者	件名
10/16	未処理	佐藤	Re:〇〇見積もり依頼
10/15	確認中	佐藤	〇〇商品の件
	了解です。 私の方で対応します。		
9/15	処理済み	佐藤	Re:〇〇見積もり依頼
9/10	処理済み	佐藤	〇〇見積もり依頼
	問題ありません。 見積もりを確認してください。		

MERIT | 問題解決によるメリット

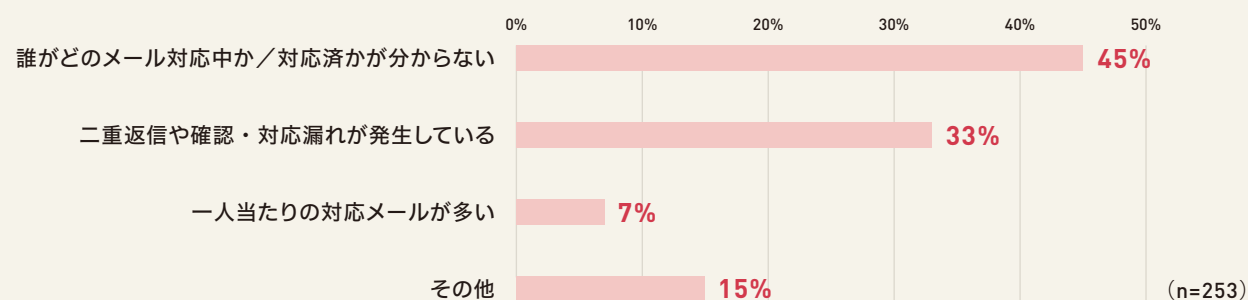


過去の履歴を簡単に確認できるので、
特別な引き継ぎなしでスムーズに
担当者を変更できます。



初期対応から数年経って、お問い合わせ
メールが届くことがあります。
当時の担当者がいなくても、
過去のメール履歴を確認して、
スピーディーに対応できます。

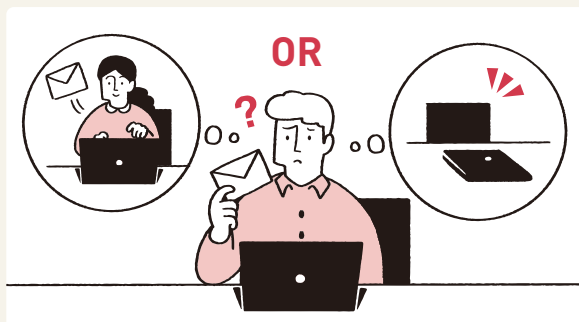
問題の詳細調査結果は以下の通りです。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

CAUSE | 問題が起こる原因

上記問題は、「他の担当者のメール処理の様子が見えない」ことが原因です。一般的なメールツールを使っていると、メール画面上では対応状況が見えず、別の手段で対応状況を知らせる必要があります。方法としては、チャットでの個別連絡や対応管理表などがありますが、それだけでは対応漏れ、二重返信を防ぐのは難しいです。



HINT | 解決のヒント

専用の「メール共有ツール」なら、各メールごとの対応状況や担当者を設定できます。リアルタイムで情報が反映されるので、メールの対応状況が一目で把握できます。また、メールにコメントを残すことができるので、メール内でコミュニケーションが完結します。

状況・確認者	担当者	件名
未処理	田中	〇〇〇のご案内
確認中	鈴木	御社商品の件
メールを確認しました。OKなので送ってください。 この件は私が対応します。 メールを作成したので確認をお願いします。		
確認中	佐藤	見積依頼

MERIT | 問題解決によるメリット

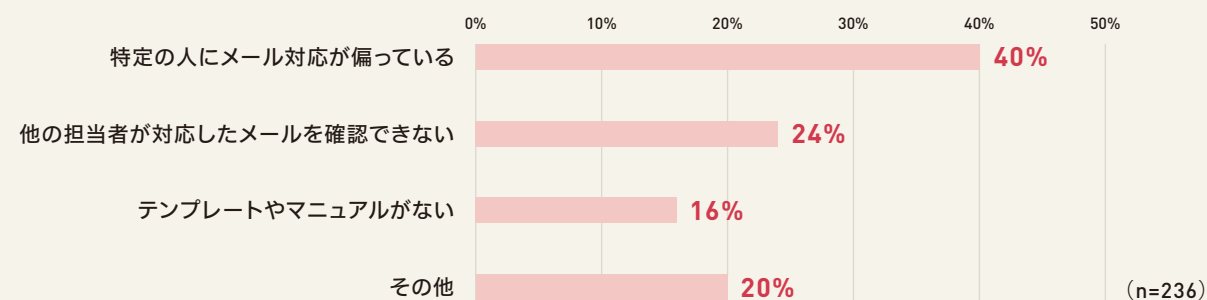


どれだけ未対応のメールがあるかがひと目でわかります。
各メールの対応状況が分かるため、二重対応してしまうこともありません。



以前に比べて対応や進捗確認などの督促が少なくなりました。
また、無駄なコミュニケーションが減ったことで、メール以外の業務に集中できます。

問題の詳細調査結果は以下の通りです。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

CAUSE | 問題が起こる原因

上記問題は、「対応する人に依存してしまい、その状況を見直さない」のが原因です。一般的なメールツールだと、誰がどのぐらいメールを抱えているかを把握することが困難です。そのため、メール対応を他のメンバーに割り振りすることや引き継ぎすることが出来ず、さらに属人化が進んでしまいます。



HINT | 解決のヒント

専用の「メール共有ツール」なら、各担当者のメール対応の負荷状況を把握することができます。また、担当者の割り振りができるので、特定のメンバーに偏っていたメール対応の負荷を分散し、属人化を解消できます。

名前	処理残件 (13)	送信件数 (15)
田中	3	5
鈴木	2	4
佐藤	3	3
小川	1	1
井上	0	0
藤井	4	2

MERIT | 問題解決によるメリット



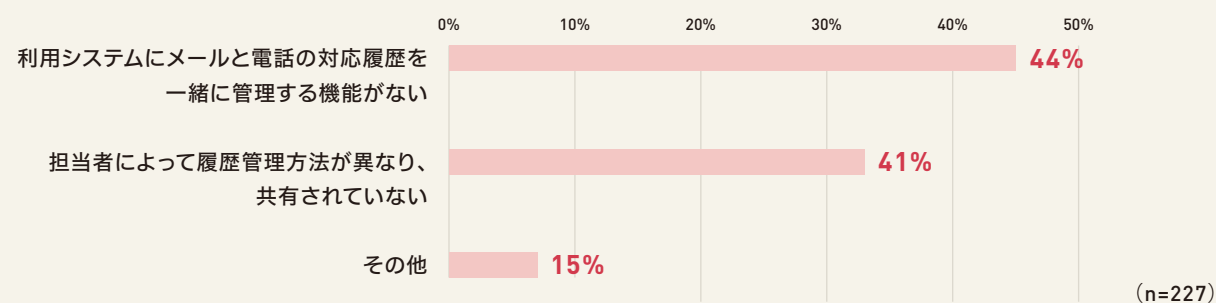
個人に依存するメールの対応や返信の遅れがなくなりました。
各担当に割り振りできるようになり、メール業務の負担が軽減されました。



担当者が休みでも他のメンバーでメール対応をカバーできるため、安心して休みを取ることができます。

メール、電話それぞれの履歴が バラバラに管理されている

問題の詳細調査結果は以下の通りです。



引用:「ビジネスメール課題調査」(2022年10月実施)

CAUSE | 問題が起こる原因

上記問題は、「顧客情報が一つにまとまっていない」ことが原因です。メールの対応履歴はメールソフト、電話の対応履歴は対応管理表のように別のツールで管理されていると、過去の履歴の把握に時間がかかってしまいます。また、これまでの対応の流れから顧客の現状を把握するのが難しく、適切な顧客対応ができません。



HINT | 解決のヒント

専用の「メール共有ツール」なら、メールに加えて電話や訪問の履歴も記録することができます。一連の対応の流れを把握することができるので、担当者の急な休みや異動の場合でも簡単に状況を把握し、引き継ぐことが可能です。

日時	処理状況	担当者	件名
10/24	送信済み	佐藤	  Re: 資料をお送りし
10/24		佐藤	 スケジュールの確認
10/23		佐藤	 スケジュールの確認
10/23	確認中	佐藤	 資料をお送りします
	 了解です。  こちらの返事をしていきます。		
10/23	未処理	佐藤	 資料をお送りします

MERIT | 問題解決によるメリット



訪問履歴や電話履歴など
メール以外の情報もひとつのツールで
共有できるので、
顧客管理がしやすくなりました。



外出が多い営業担当者も訪問履歴や
電話履歴も残してくれているので、
都度確認しなくてもお客様の状況を
把握できるようになりました。

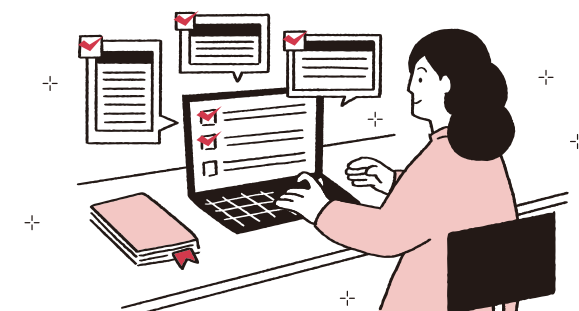
複数人でのメール対応の問題を解決するには

複数人で1つのメールアドレスでメール対応する場合、
一般的なメールツールの機能では限界があります。
メールの対応漏れ・二重返信の防止や対応品質の向上には、
専用機能を持つ「メール共有ツール」の活用がおすすめです。

メール共有ツールのメリット

● 対応漏れや二重返信の防止

メール1通1通に対して担当者を割り当てたり、メールの処理状況を設定することができます。誰が見てもメールごとの担当者、処理状況が一目で把握でき、自分が対応すべきメールをタスクとして把握できます。



● 対応スピード・品質の向上

メール1件に紐づく対応の相談・連絡ができるので、確認にかかる時間を短縮できます。また、過去の対応履歴から回答のテンプレートを作成して活用できます。テンプレートを使うことで、担当者ごとの対応のバラツキを減らすことができる上、対応スピードを上げることができます。



● 顧客の状態を把握した対応で 満足度UP

顧客ごと、会社ごとに対応の履歴が時系列で確認できます。さらに、メール以外に電話・訪問の履歴も残すことができます。顧客の細かい状態を把握して、きめ細やかな対応ができるので、顧客満足度向上に繋がります。



メール共有ツールの選び方、メール共有ツールの機能を紹介した資料は、
下記のサイトで公開しております。

🔍 メールワイズ

<https://mailwise.cybozu.co.jp/download/>



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://mailwise.cybozu.co.jp/](https://mailwise.cybozu.co.jp/)

※サイボウズ、Cybozu、及びサイボウズのロゴマーク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/logotypes/trademark/](https://cybozu.co.jp/logotypes/trademark/)

Copyright©Cybozu, Inc.

カタログNo.MW_usecase_01_2212

※本カタログの記載事項は変更になる場合がございます。

2022年12月現在