

# 問合せ管理要領 (運用部)

改廃履歴

R e v	改 廃 内 容	実 施 日
1.0	新規作成（本文、X Xシステム問合せ履歴管理表）・・・部長、副部長、係長で検討。当内容で了承	H23. 12. 27
1.1	稟議 3201-0201-12-要	H24. 01. 27
2.0	問合せ履歴データを Excel シートから窓口対応照会システムによる管理へ変更する。	H25. 01. 01
2.1	組織変更により推進部の窓口支援作業を開発部へ変更したことによる。	H25. 04. 01
3.0	規程名称の変更 1. 目的 (3)(4) 追加 2. 管理手順 (1) データ管理の見直し 2. 管理手順 (2) 登録情報の範囲の見直し	H26. 10. 01
4.0	2. 管理手順 (3) データ入力時の留意事項を追加	H27. 08. 01
4.1	機構改革により開発部の窓口支援作業を運用部へ変更したことによる。	2022. 07. 01

## 問合せ管理要領（運用部）

規程番号 3201-0201-12-要

制 定 日 2011年12月27日

改 正 日 2022年07月01日

### 1. 目的

- (1) 情報の共有化により、問合せ全般に係る運用部要員のスキルアップを図る。
- (2) 問合せのデータ分析を容易にし、必要な対策を速やかに講じる。
- (3) 問合せに対する進捗状況を管理し、対応の遅れや漏れを防止する。
- (4) 問合せ件数の推移を把握し、作業負荷の軽減に努める。

### 2. 管理手順

#### (1) データ管理

データの管理には「窓口対応管理システム」を使用する。

#### (2) 登録情報の範囲

登録する情報は次のとおりとし、件数把握の観点から類似の問合せであっても登録する。

- ① 端末操作に関すること。
- ② J A ・ 県間運用手順書に基づく申請に関すること。
- ③ 各種データ、帳表の内容に関すること。
- ④ 機器故障、システム不具合に関すること。

（注）障害内容は副部長に報告すること。

- ⑤ 上記以外の業務に関すること。

#### (3) データ入力時の留意事項

データ入力時には、次の点に留意し、検索されることを前提とした文章を意識すること。

- ① 誤字・脱字なく、問合せと回答が対となるように入力すること。
- ② 使用する用語は極力、統一し、社外であっても通用する用語を使用すること。
- ③ やり取りの記録を残す場合であっても、先頭の数行で結論が把握できるようにすること。
- ④ 対応を他へ依頼した場合は、その旨を記入すること。また、依頼後の確認等についても明確にすること。
- ⑤ 対応内容には、問合せへの対応が完了しているのかどうか、明確にすること。
- ⑥ ステータスのクローズは、登録者以外の者がおこない、クローズの際には一読しただけで内容が把握できることを確認すること。

以上