

問い合わせ参照

| | |
|----------|-----------------|
| 📁 カテゴリ | C.カスタマーサポート向け機能 |
| 👤 対象ユーザー | カスタマーサポート担当者 |
| 📄 要件ID | C-01 |

概要

顧客からの問い合わせに対して、該当する注文や会員情報を参照する機能。

入力項目

- ・ 問い合わせID（または顧客のメールアドレス）

表示内容

- ・ 顧客情報（氏名、メールアドレス）
- ・ 対象の注文履歴、購入日、商品名、ステータス

処理内容

- ・ 入力された情報をもとに関連データを検索・表示

遷移先

- ・ 顧客情報検索（C-03）または注文キャンセル対応確認（C-02）

エラー・例外処理

- ・ 入力エラー：「正しい問い合わせIDを入力してください」
- ・ 情報が見つからない：「該当する情報は見つかりませんでした」

関連機能／備考

- 問い合わせ履歴は別システム（例：Zendesk等）と連携する前提も想定