

## SampleDesk カスタマープロフィール（架空データ）

### 1. 基本プロフィール

顧客 ID : CUST-001

会社名 : 株式会社サンプルワークス

業種 : Web 制作・デジタルマーケティング

従業員規模 : 15 名

所在地 : 東京都（架空設定）

主な利用部門 : カスタマーサポート／営業事務

担当者情報（代表）

・氏名 : 山田 花子

・役職 : カスタマーサポート責任者

・利用開始時の課題 :

問い合わせ対応が担当者ごとに属人化しており、  
対応履歴の共有や引き継ぎに時間がかかっていた。

### 2. 契約・利用プラン履歴

現在の契約プラン : チームプラン

契約開始日 : 2024 年 4 月 1 日

契約更新日 : 毎月 1 日

プラン変更履歴

・2024 年 4 月 : スタータープランで利用開始

・2024 年 6 月 : 利用人数増加によりチームプランへアップグレード

支払い方法 : クレジットカード決済

請求書払い : 未利用

### 3. 利用状況・アクティビティ

登録ユーザー数：8 名

平均月間問い合わせ件数：約 120 件

主な利用機能

- ・問い合わせ管理ダッシュボード
- ・対応ステータス管理
- ・社内 FAQ 登録・検索機能

FAQ 登録数：180 件

最も参照されている FAQ カテゴリ

- ・料金・契約関連
- ・サービス仕様に関する質問

---

#### 4. 問い合わせ履歴（代表例）

---

##### 【問い合わせ①】

日時：2024 年 5 月 10 日

内容：

「無料トライアル中に解約した場合、料金は発生しますか？」

対応：

サポート担当がトライアル期間中の解約ルールを案内。

結果：解決済み。

##### 【問い合わせ②】

日時：2024 年 7 月 3 日

内容：

「チームプランでユーザー数の上限を超えた場合の対応について」

対応：

上位プランへの変更、またはユーザー整理が必要である旨を案内。

結果：ビジネスプラン検討中。

---

## 5. サポート対応履歴

---

サポート利用頻度：月 1～2 回

主な問い合わせ手段：

- ・メール（70%）
- ・管理画面フォーム（30%）

対応満足度（社内アンケート）

- ・平均評価：4.7 / 5
- ・コメント：  
「ルールが明確で、回答が一貫している点が助かる」

---

## 6. 運用上の課題と改善履歴

---

導入初期の課題

- ・FAQ の粒度が粗く、回答作成に時間がかかっていた。

改善内容

- ・問い合わせ対応方針に基づき FAQ を再整理
- ・新人向けの対応テンプレートを整備

改善後の変化

- ・平均対応時間：約 30%短縮
- ・対応品質のばらつきが減少

---

## 7. オプション・追加利用履歴

---

利用中オプション

- ・CSV エクスポート機能

過去に検討したオプション

・AI サポート機能（導入検討中）

---