



対応メール返信マニュアル

対応依頼編

対応依頼編

- 対応依頼のメールが届いたらすぐにお客様に連絡して対応をしましょう。

※対応メールが届いたら3日以内に返信するのがルールとなっています。

返信が遅れたり忘れたりした場合はペナルティになるので気を付けてください。

- 対応の詳細はメールに添付されているファイルから確認できます。

- ファイルを開くためのパスワードは【gz】になります。

- 連絡後は対応結果をメールにて返信します。

※電話して連絡が取れない場合も必ず現状の

進捗状況(不通だった場合は不通だったこと)を報告するように。



対応依頼メール返信ルール

- メールの返信は返信用フォーマットを使います。
- メールを返す際は、【全員に返信】から返信。

【対応者】: 対応した人の名前

【対応日時】: 対応した日と時間 ※複数日まとめて送る場合は3日まで

【対応結果】: 対応完了or継続対応

【対応内容】: 対応の詳細を詳しく入力

【次回連絡予定日】: 次連絡する日 ※連絡した日から3日以内で設定

【連絡時間(始)】 } 連絡する時間帯を1時間刻みで設定

【連絡時間(終)】 } 設定した始まりと終わりの時間を入力

※【次回連絡予定日】以降は、電話したけど連絡が繋がらなかったり

対応が終わらなかった場合に記入する欄です。

- 文末に自分の苗字を入れて送信

事務方

お疲れ様です。

下記の件について経過報告させていただきます。

【対応者】

【対応日時】

【対応結果】

【対応内容】

■次回連絡予定日

【次回連絡予定日】

【連絡時間 (始)】

【連絡時間 (終)】

以上です。

お手数ですがよろしくお願い致します。

対応依頼メール返信 見本

- 以下シーン別の見本になります。

継続対応時

事務方
お疲れ様です。
下記の件について経過報告させていただきます。

【対応者】石川
【対応日時】 6/14 11:00
6/16 16:00
【対応結果】継続対応
【対応内容】架電しましたが不在でした。

■次回連絡予定日
【次回連絡予定日】 6/18
【連絡時間（始）】 17:00
【連絡時間（終）】 18:00

以上です。
お手数ですがよろしくお願い致します。

石川

対応完了時

事務方
お疲れ様です。
下記の件について報告させていただきます。

【対応者】石川
【対応日時】 6/13 17:30
【対応結果】対応完了
【対応内容】料金が1年目3990円と聞いていたのに4000円超えていると仰せ。
確認したところ3990円から税がかかることを忘れていたようで重説に+税と
書いてあるページを説明し納得いただき終話。
よろしくお願い致します。

石川

長期連絡不能時

事務方
お疲れ様です。
下記の件について経過報告させていただきます。

【対応者】石川
【対応日時】 5/16 18:00
5/17 19:00
【対応結果】不通
【対応内容】何度か連絡していますが長期連絡不能の為、
キャンセルになります。

よろしくお願い致します。

石川
.....