

お問い合わせ管理システムに関する要件定義書

2025/12/02

Rev1.0

背景

当社に対するお問い合わせ方法は多岐にわたっており、顧客対応の属人化が発生している。
現状は、

- 電話
- 営業担当への個別連絡（メール・チャット等）
- Web お問い合わせフォーム

など、複数経路で受け付けているが、統一して管理できていない。

目的

本システムでは、これら複数経路からの問い合わせ情報を単一のプラットフォームに集約する。
過去のお問い合わせ内容、顧客属性、営業担当との関係性を検索できるようにし、顧客対応の品質向上と履歴管理の効率化を目指す。

スコープ・対象

対象業務

本システムでは、お問い合わせに関する業務のみシステム化する。お問い合わせの受領～お問い合わせ対応完了までのステータス管理を担う。

対象外

お客様の注文対応、お客様の情報管理や情報変更、営業支援システムとの連動

対象ユーザー

一般顧客、当社社員

ユーザーの役割

- 一般社員：問い合わせの登録・検索・ステータス変更を行う。
- 管理者：ユーザー管理（社員の追加・削除）、問い合わせの削除、ステータスの巻き戻しを行う。

用語・前提条件

用語定義

お問い合わせ：お客様またはこれからお客様になる人から当社に対するさまざまな経路を通じたメッセージやコミュニケーション内容

顧客・お客様：同一であり、当社に対して取引が生じている人または法人

プラットフォーム

Web システムとして構築するが、社外からの利用は不可とする

制約条件

既存システムとの接続はセキュリティ上の問題から接続しない、単独のシステムとして構築する
社外には構築せず、社内サーバー内に構築をおこなう

Web システムとして通常一般的に利用されている Python を利用して作成する

削除方法として、物理削除のみ利用するものとする

画面は PC でのみ利用することを前提とし、スマートフォンからのアクセスは想定しない
ログとして、ログインログ、お問い合わせ登録ログ、ステータス変更ログを保持する

機能要求（現時点で想定しているもの）

1. お客様が利用するお問い合わせフォーム

- 必須項目：名前、メールアドレス、件名、本文
- 任意項目：会社名、部署名、電話番号
- 同意チェック（個人情報保護）
- エラーが発生したときは、お客様にエラーメッセージを表示する
- 想定外のエラーが発生したときは、システム内部のログとして記録する

2. 社員のログイン機能

- 誰が受電したか、お問い合わせ内容を登録したかを判別するためにログインさせる
- 社員の社員番号とパスワードでログインをおこなう
- システム管理者が管理者権限を有し、お問い合わせの削除やステータスの巻き戻しを可能とする

3. 電話や営業担当への直接連絡・メールで受けたお問い合わせの登録フォーム

- ログインした上で利用する
- 担当者が代わりに問い合わせ内容を入力し登録できる
- お問い合わせ内容の入力項目はお客様が利用するお問い合わせフォームと同じであるが、「受領経路」（営業担当直接・営業担当にメール・電話のいずれか）を選択する

4. 登録されたお問い合わせ内容の検索機能

- 顧客名検索：自由記述で検索
- 日付検索：お問い合わせ日時で検索
- ステータス：現状のステータス状況で検索
- 会社名検索：会社の自由記述で検索
- 複数の検索手法を組み合わせることを可能とする

5. お問い合わせの現状を記録するための機能

- ログインした状態で利用する
- 状態管理（未対応／対応中／完了）
- 状態が変化した日時と変更した社員の番号を記録する
- 対応履歴またはメモを残す機能

非機能要件

性能

同時アクセス数として、5 人が同時にシステムを利用でき、1 つの処理が 5 秒以内に完了すること。
お問い合わせは 1 日辺り最大 50 件、年間で 1 万件を超えない規模と想定する。

可用性・運用

当社の営業時間帯に稼働することを前提とするが、システム自体は 24 時間停止せずに稼働させておく。

バックアップは深夜帯に 1 日に 1 回取得をおこなう

稼働状況をサーバーの稼働状況と合わせて自動的に確認する。ダウンしていた場合は、システム管理者に対して通知を送出する

セキュリティ

社外から利用不可能なシステムとする

SSL 通信を用いて通信経路は暗号化を行なう

パスワードは 12 文字以上の英数字記号混じりのものを用いて複雑性を担保する

データ保全・保管

データは 3 年間保管し、3 年以上経過したお問い合わせは削除する

データ連携

CSV 出力機能など外部出力機能は持たせない。

他システムとの連携機能を持たせない

確認事項（未確定要件）

- 顧客情報（会社名・部署名・電話番号）を別テーブルとして管理するか、問い合わせと一体管理とするか
- 対応履歴（メモ）の保存形式（複数件保存・1件上書きのどちらか）
- 社員情報の管理方法（社員番号は固定で、システム側で新規追加は不要か）
- 社員情報の新規登録フロー（管理者が手動登録する運用で問題ないか）
- 管理者権限の範囲（削除とステータス巻き戻し以外に何が必要か）
- エラー発生時のメール通知や管理者向けのアラートが必要か