【 問い合わせ管理 / サポート / カスタマーサクセス 】

企業ブランド力を上げる お問い合わせ管理方法とは？

株式会社ヌーラボ マーケティング部

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

Contents

01 自己紹介・会社案内

02 よくあるお問い合わせ管理方法とは

03 ブランド力を上げる問い合わせ管理方法とは？

04 Backlog を利用した問い合わせ管理方法とは？

05 Backlog ・ Cacoo 活用方法

06 まとめ

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

自己紹介

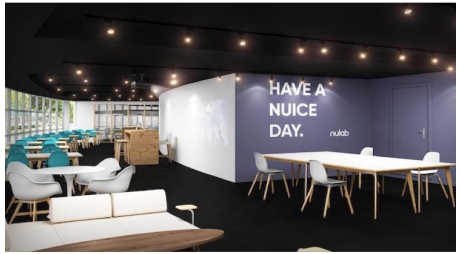
名前	渡部 一之
所属部署	マーケティング部
入社年	2021 年 1 月
業務内容	導入時のヌーラボサービスの案内 セミナーのスピーカー

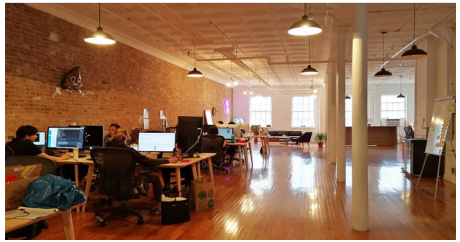
Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

会社案内

会社名	株式会社ヌーラボ
設立年月日	2004年3月29日
所在地	福岡県福岡市中央区大名一丁目8番6号
国内拠点	東京事務所、京都事務所
海外子会社	Nulab Inc. (ニューヨーク) Nulab ASIA Pte.Ltd. (シンガポール) Nulab B.V. (アムステルダム)

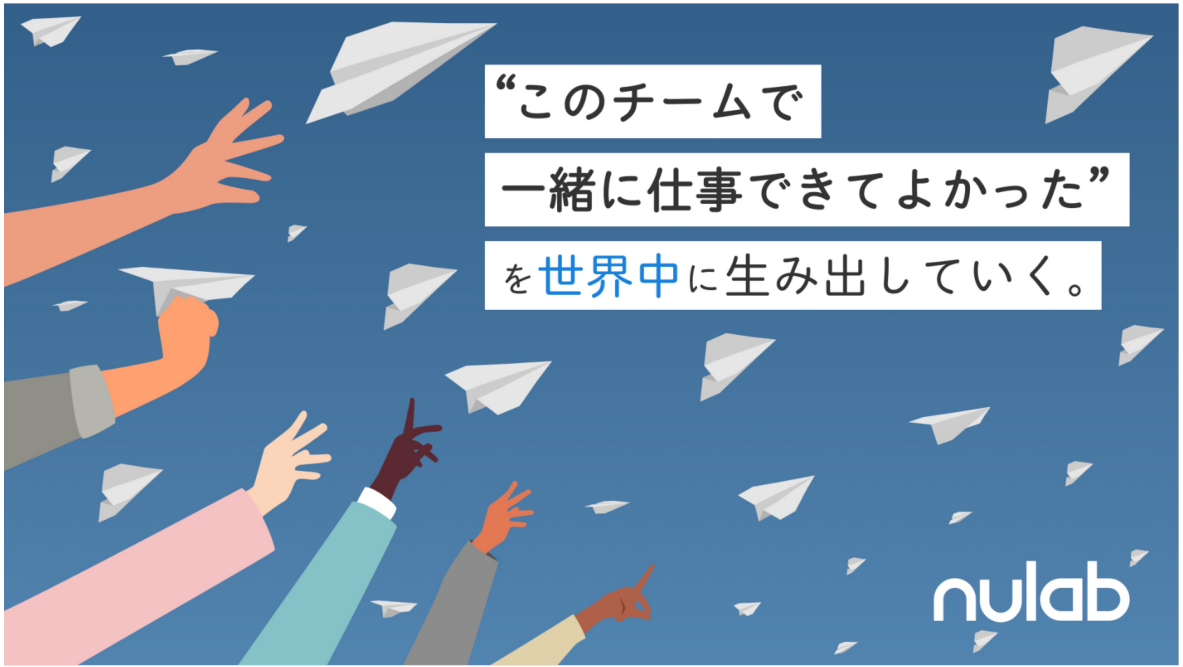
* 開発拠点及び゛マーケティング゛拠点としての活動を担っています。





Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

会社案内

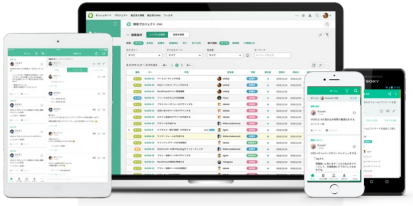


Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

提供サービス

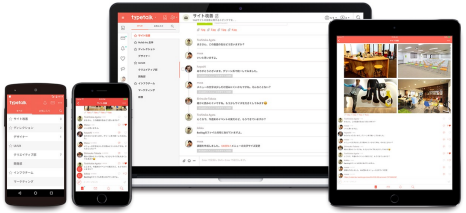
プロジェクト管理ツール

backlog by nulab



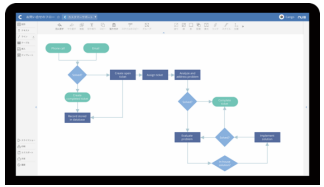
ビジネスチャットツール

typetalk by nulab



オンライン作図ツール

cacoo by nulab



ヌーラボサービスのセキュリティとガバナンスを強化するサービス

nulabpass

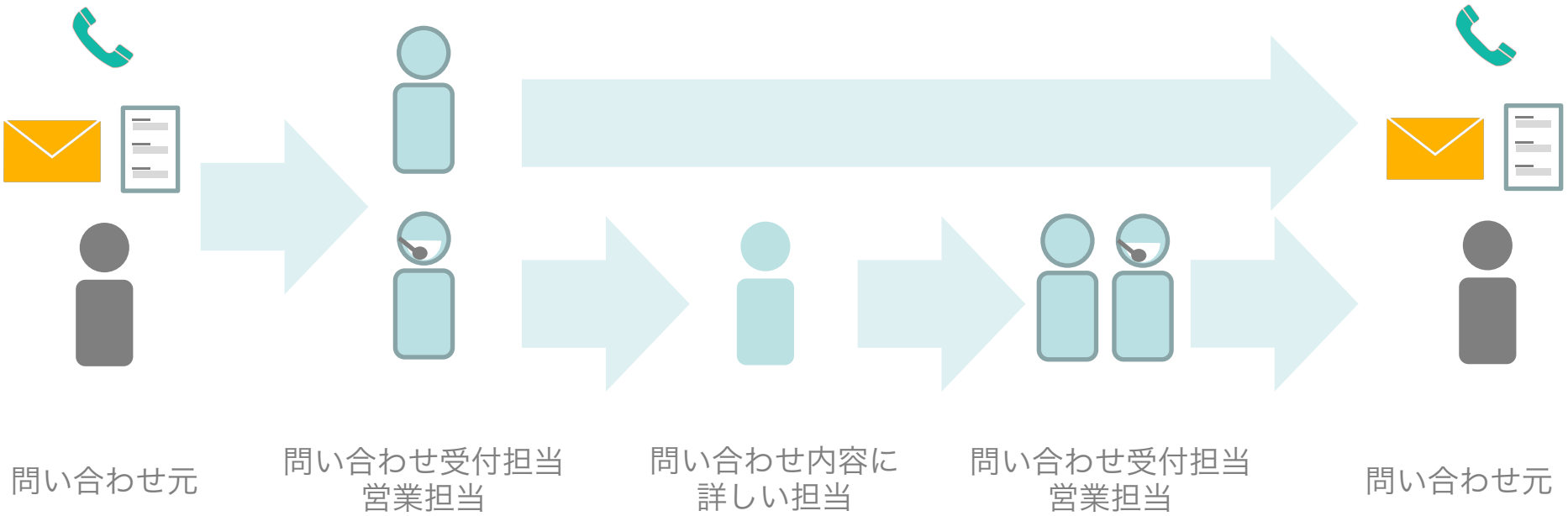
Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

お問い合わせ管理で

発生してしまいがちなトラブルとは？

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

お問い合わせの流れ



Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

ケース A［ 自社 EC サイトを開設し販売している小売企業 ］

自社 EC サイトに問い合わせフォームを設置。顧客がフォームを入力すると問い合わせ内容が会社のメインアドレスへメールが送信。メール確認業務は**1 人のスタッフだけが対応**

担当者が長期不在のタイミングに問い合わせを受けたがメインアドレスを確認する人がおらず**誰も検知できなかった**

1 週間後に問い合わせを認知し慌てて対応開始するが、**誰が担当するか業務状況の把握作業や問い合わせ内容の検証・確認に更に3日費やし**問い合わせを受けてから**10日後に返信**

返信した際にはお客様から「対応が遅い」とお怒りのメールを受け、**口コミサイトにも経緯が書かれ会社のブランドを傷つける**ことになった

対応した従業員も責任を感じて疲弊しストレスを一人で抱え込み休職することになった

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

ケース B［ 既存顧客との取引がメインの有形材製造業 ］

営業担当が**顧客から製品のクレームを受ける**。営業担当は社内の技術部に相談し、技術部が担当を受け持つ

調査すると品質保証部への確認が必要で、技術部は品質保証部へ調査業務をメールで依頼。品質保証部では製造工程確認のため工場へ電話で確認依頼と、仕入先への調査依頼のため資材部に電話で業務を依頼…と**社内で複数のタスクが様々なツールで同時進行**

営業担当が現状把握のため社内確認するが、**誰が何を担当しているか把握できない**。加えて調査のために**顧客に対し五月雨式に検証依頼や詳細のヒアリングを実施**

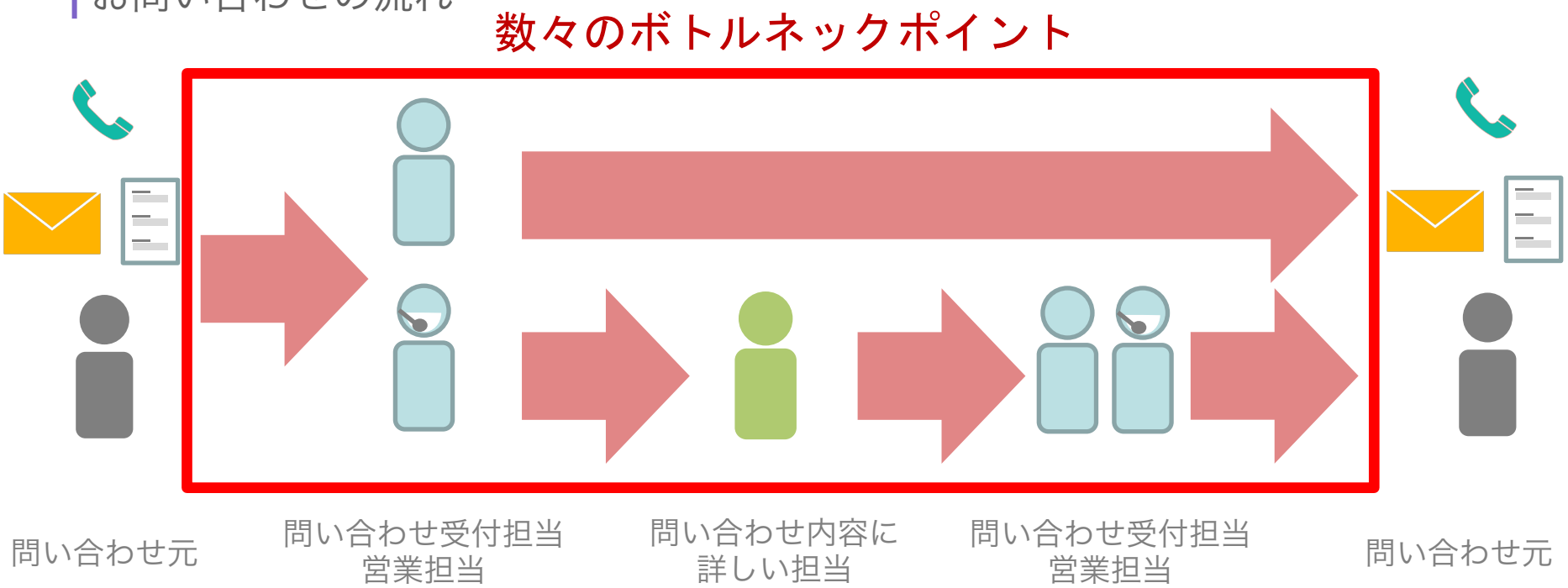
顧客から**「話が全く進んでいない」とクレームを受け**、関係性が悪化してしまった

その後調査したら同様の問い合わせを半年前に回答した実績もあったが、**過去の問い合わせ内容を共有する場がなく認識できていなかった**

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

お問い合わせの流れ



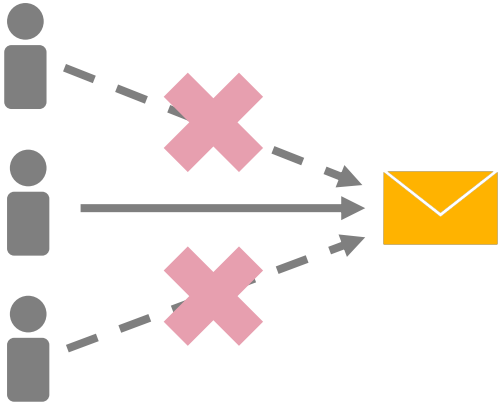
Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

ボトルネックポイント ① / ④

お問い合わせ状況を把握できない！

お問い合わせ受信状況が特定の担当者だけしか確認できない体制

担当者不在時や見落としなどで認知が遅れてしまう



Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

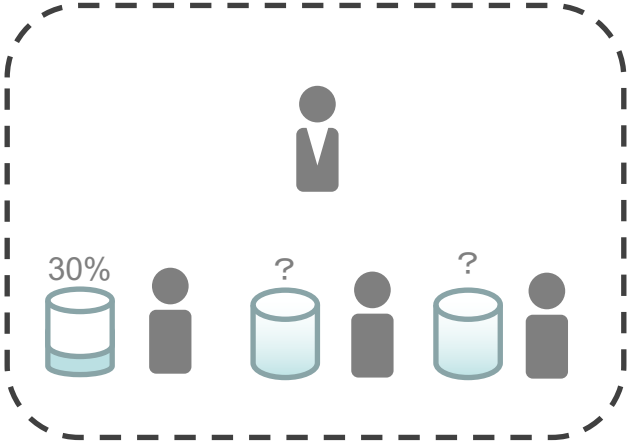
ボトルネックポイント ② / ④

メンバーの稼働状況がわからない！

メンバーが担当している業務や業務量を事前に把握できていない

都度確認作業が発生し必要以上コミュニケーション数が増え、

本来の業務内容に支障をきたしている

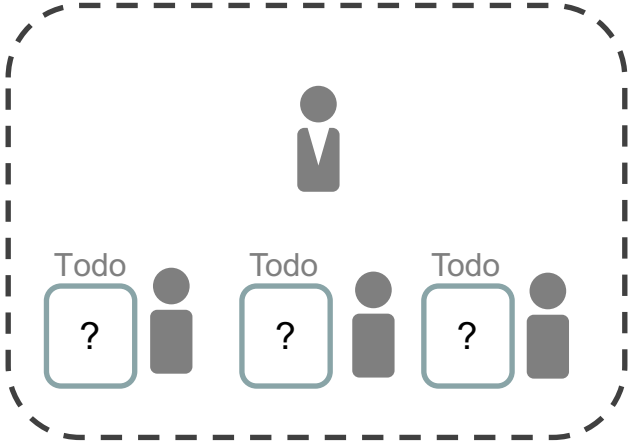


Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

ボトルネックポイント ③ / ④

誰が何を担当しているか分からない！

今誰がどんな業務をしているか分からないので
現状把握が難しく回答の遅延を誘発

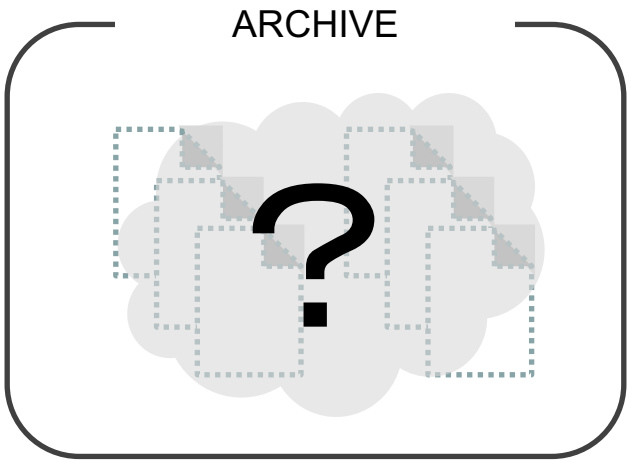


Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

ボトルネックポイント ④ / ④

過去の問い合わせ内容を把握できない！

過去の内容はデータベースで管理しておらず
属人的に対応していたため過去の問い合わせを
ヒントにした対応ができなかった



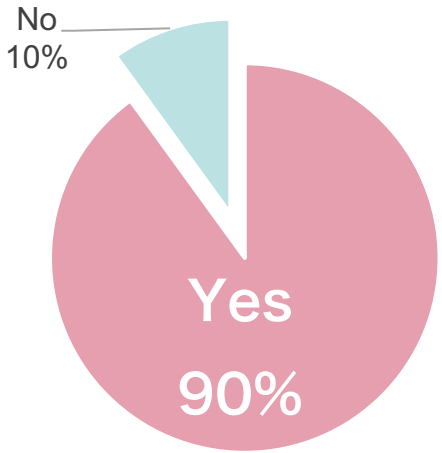
Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

問い合わせ対応で売上にも影響する

9 割以上の人が、問い合わせ対応によって

企業やブランドイメージに影響を与えると回答

お客様窓口の対応は、その企業のイメージや
商品・サービスの購入に影響すると思いますか？



n=643

出典：モビルス株式会社『お客様窓口の利用実態調査レポート2022』
26pのデータを基に著者作成。

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

解消したいポイント

属人的な管理

業務進捗の見えない化

ナレッジが蓄積されていない

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

解消したいポイント

属人的な管理

業務進捗の見えない化

ナレッジが蓄積されていない

↓

情報の共有と蓄積

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

理想的な情報の共有と蓄積とは？

現在進行中の進捗状況を把握できる

過去の対応履歴を記録していつでも誰でも参照できる

情報を把握しやすいまとめられたドキュメントが存在する

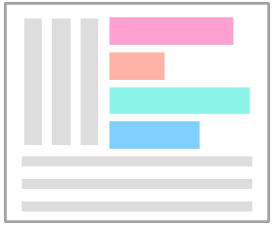
Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

表計算ソフトやチャットツールでもできる？

表計算ソフト

集計やリスト化するには最適！

表示範囲が見にくい、維持管理が煩雑で更新遅延につながる場合もある



チャットツール

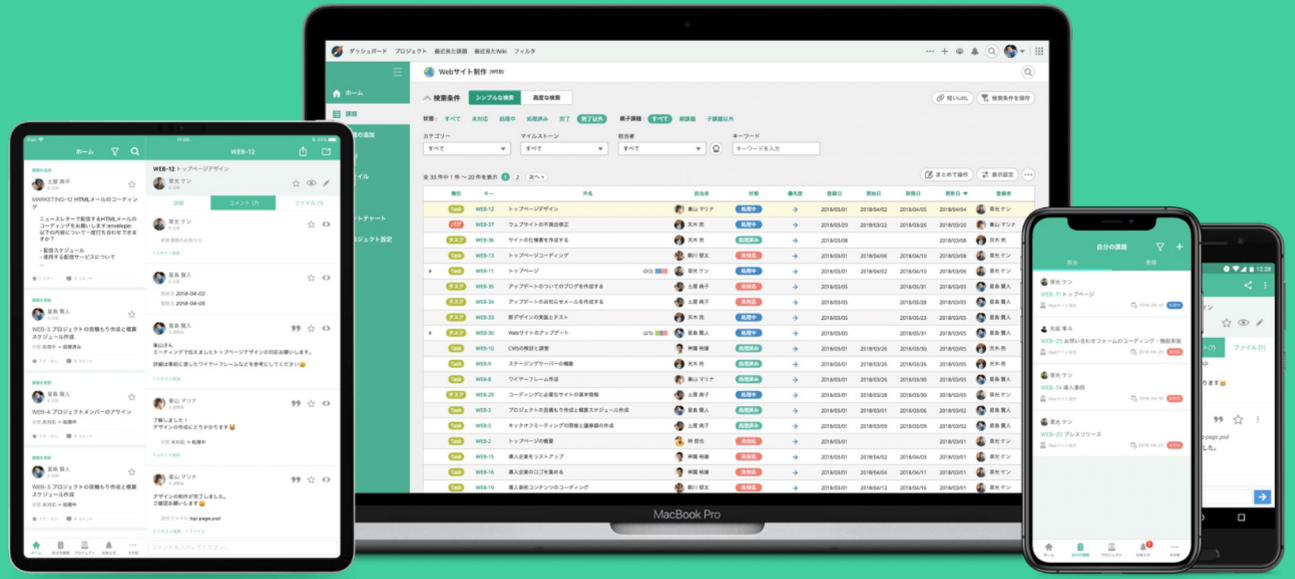
気軽にコミュニケーションも取れてスピード感は上がる！

やり取りが流れてしまい追いきれなくなってしまう恐れも

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

backlog by nulab

すべてのチームが使える
プロジェクト管理ツール



Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

国内最大規模のプロジェクト管理ツール

- タスク管理や Wiki など情報共有に関する豊富な機能がオールインワン
- 直感的に操作が可能なインターフェース
- SaaS版 / インストール版の2つの形態で提供

担当者・期限を明確に

チームのタスクを、担当者や期限を明確にして課題を予定通りに完了させましょう。課題の更新はBacklogやメールで受け取れます。

ガントチャートで可視化

プロジェクト計画をガントチャートで可視化します。メンバーの進捗を把握することで、作業の遅延にいち早く気づけます。

Wikiでドキュメント管理

Backlog Wikiは個人メモ、会議の議事録、作業マニュアル、仕様書などチームメンバーに向けた情報を文書で管理します。リンク共有やPDF出力にも対応しています。

出先からも楽々！モバイルアプリ

無料で使えるBacklogモバイルアプリ（iOS / Android サポート）を利用すれば、外出先でもプロジェクトの進捗を確認したり、課題の追加やコメントを投稿できます。

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

実際の画面

業務タスク（課題）を追加

コメントで進捗のやりとり

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

Backlog をお問い合わせ業務で活用

- ✓ 問い合わせ内容をタスク（課題）として管理
- ✓ 複数人で利用し課題の担当者を割り当てや変更も可能

問い合わせ内容を課題に追加

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

実際の画面

- ✓ コメント機能で進捗を報告し業務内容を可視化して問い合わせ内容をまるっと管理
- ✓ 課題情報は蓄積されいつでも見返せる環境

コメント欄で依頼・相談を行う

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

利用シーン別

電話

- 種別
- 担当者設定
- @メンション
- メール通知
- カテゴリ
- 状態のカスタム

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

利用シーン別

メールやフォーム

- カテゴリ
- 状態のカスタム
- @メンション
- 種別機能
- 担当者設定
- メール通知

＋

【メールによる課題登録】機能

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

利用シーン別

メールやフォーム

【メールによる課題登録】機能

フォームで入力された
データ

→

メールで受信し
Backlog へ転送

→

メール本文の内容が
課題で登録

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

利用シーン別

チャットボットなど別ツールと連携

- カテゴリ
- 状態のカスタム
- @メンション
- 種別機能
- 担当者設定
- メール通知

＋

API 連携・Webhook

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

利用シーン別

チャットツールなど別ツールと連携

API 連携・Webhook

チャットなどで入力された
データ

クラウド上で
システム同士でやりとり

メール本文の内容が
課題で登録

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

蓄積されたデータをめとめる

Wiki でまとめる

よくあるお問い合わせや、社内で共有しておきたい情報などを
ドキュメントでまとめて見やすく把握しやすいように！

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

言語化しにくい内容

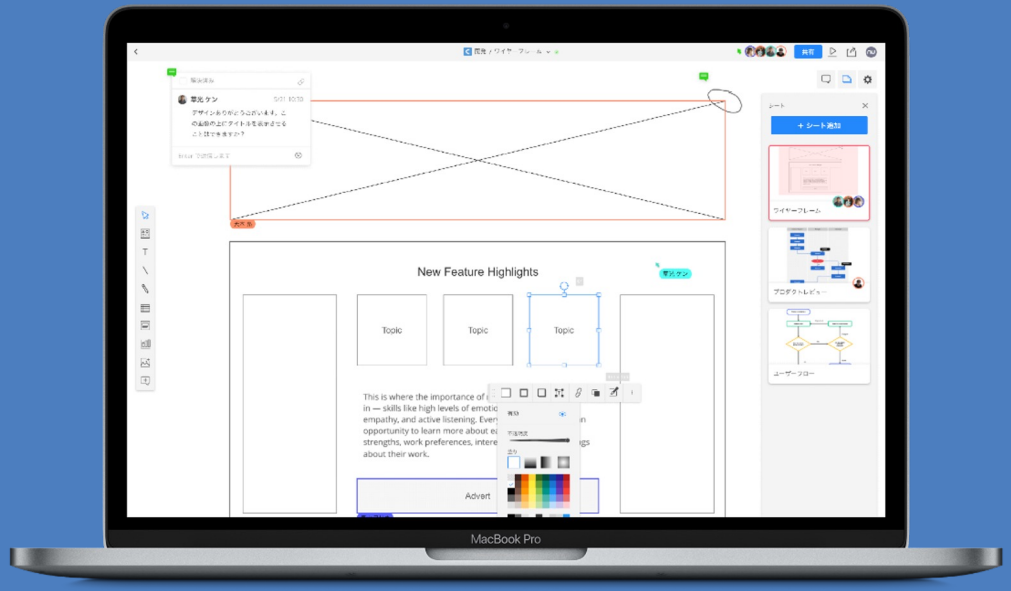
○ 言葉や文書で表現しにくいお問い合わせをわかりやすく伝えたい！

○ お問い合わせ時のオペレーションをフローチャートを作成したい！

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

cacoo by nulab

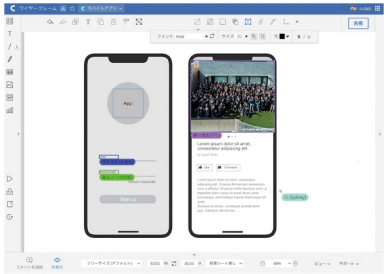
アイデアを形にする
ビジュアルコラボレーションツール



Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

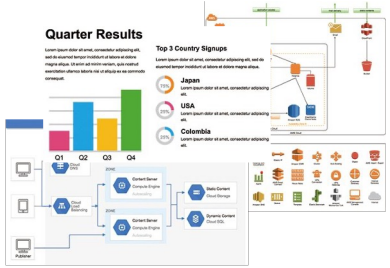
共同編集可能なオンライン作図ツール

- ウェブサイトのレイアウト、作業計画などをオンライン上で簡単に作成 / 共有
- ワイヤーフレーム、フローチャート、組織図などの豊富なテンプレートやステンシル
- コメント機能、バージョン管理でチームコラボレーションを促進
- SaaS版 / インストール版の2つの形態で提供



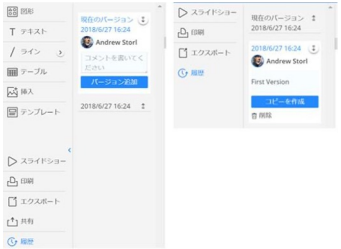
リアルタイムで共同編集！

Cacooの特長は、何と言ってもオンラインで作図ができること。チームメンバーにURLで図を共有することでリアルタイムで共同編集できます。



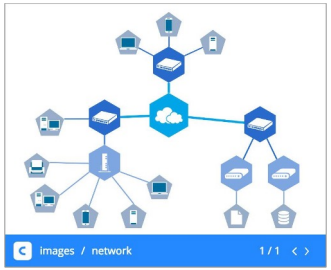
豊富な図形やテンプレート

フローチャート、ワイヤーフレーム、ネットワーク構成図や組織図など、豊富なテンプレートと図形を活用して、プロジェクトで使える図を簡単に作成しましょう。



図の更新履歴をチェック！

図をバージョン管理できます。編集前の図のバージョンを保存することで、変更前と変更後の図を比較できます。



内容が自動更新される図の埋め込み機能

Cacooで作成した図は、ブログやwikiなどに埋め込むことができます。埋め込んだ後に、図を編集した場合でもその内容は自動的に反映されます。

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

IT、人材、小売、保険から製造業まで幅広く活用されています！

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

株式会社はてな 様

※ 2020年4月公開のインタビューより抜粋

セールスがお客様からもらった問い合わせをディレクターやエンジニアに一目でわかるように共有できる仕組み

【お客様が契約前・後でちゃんと相談ができる体制】を作るため

○「顧客の温度感」を5段階レベルで設定し「温度感」を可視化

○ 部署をまたいで進捗を追う必要のある情報はBacklogを検索すれば確認できる

○ 「種別」を活用することで、問い合わせの種類にあわせた定型文

効果

▼ ミスコミュニケーションやストレスが軽減

▼ 誰が読んでもタスクの内容を理解できる

▼ 異動などで社内の担当者が変わった場合も過去の経緯を把握しやすくなる

詳細な内容は
導入事例ページにて公開中

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

お問い合わせ管理で重要なポイント

情報を共有し蓄積すること

- 社内で部署問わず情報を共有・蓄積し業務の可視化を実現！
- お問い合わせ内容に沿った回答内容と回答時間を削減！
- 担当者が代わってもノウハウは蓄積！

「信頼できる会社」のイメージをもってもらい企業ブランド力向上に取り組みましょう！

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.

nulab

Backlog や Cacoo について

詳細な情報は、セミナーやお役立ちサイトにて公開中！

トライアル前の方対象
Backlog トライアル前説明会

ヌーラボサービスお役立ち資料

**Backlog は
30 日間の無料トライアル
実施可能！**

Copyright Nulab Inc. All Rights Reserved.