# 問い合わせ管理表

問い合わせを1件1行で記録します。状態が「未対応」「対応中」のまま受付から3日以上たつと赤くなります。上に状態ごとの件数が出ます。

| 未対応 | 0 | 対応中 | 0 | 完了 | 0 |
|---|---|---|---|---|---|

| No | 受付日時 | 経路 | お客様名 | 区分 | 問い合わせの内容 | 担当 | 状態 | 回答日 | 対応内容 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |

・経路・区分ごとの件数は、Excelの「フィルター」や「ピボットテーブル」で集計できます。クレームは事実(日時・内容)と対応を分けて書きます。

もてなしお motenashio.com

# 問い合わせ管理表

問い合わせを1件1行で記録します。状態が「未対応」「対応中」のまま受付から3日以上たつと赤くなります。上に状態ごとの件数が出ます。

記入例

| 未対応 | 1 | 対応中 | 1 | 完了 | 2 |
|---|---|---|---|---|---|

| No | 受付日時 | 経路 | お客様名 | 区分 | 問い合わせの内容 | 担当 | 状態 | 回答日 | 対応内容 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 11/10 9:15 | 電話 | 山田 様 | 質問 | 予約の変更はサイトからできるか | 佐藤 | 完了 | 11/10 | マイページの「予約の変更」から可能と案内 |
| 2 | 11/10 13:40 | メール | 株式会社〇〇 中村様 | 注文・予約 | 12月の団体予約(20名)の空き状況 | 小林 | 対応中 | | 12/5・12/12は空きあり。料金表を送付済み、返事待ち |
| 3 | 11/11 18:05 | フォーム | 鈴木 様 | クレーム | 予約確認メールが届かない | 伊藤 | 完了 | 11/12 | 迷惑メールフォルダに入っていた。受信設定を案内しお詫び |
| 4 | 11/12 10:30 | SNS | (Instagram) | 要望 | 駐車場の場所をわかりやすくしてほしい | 佐藤 | 未対応 | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | |

・経路・区分ごとの件数は、Excelの「フィルター」や「ピボットテーブル」で集計できます。クレームは事実(日時・内容)と対応を分けて書きます。

もてなしお motenashio.com