

問い合わせ対応ツールの比較・試行判断票

対応漏れと回答品質を別々に確かめ、採用前に残る条件を社内で共有するための資料です。公式条件の確認日は2026年9月15日です。

最初の会議で決めること

項目	架空の法人向け機器サポート窓口の記入例
改善したいこと	代表メールの二重返信、担当者不在時の未割当、古いFAQの参照を減らす
対象	メールとフォーム。夜間受付も記録し、翌営業日の対応を確認する
利用する役割	CS担当2人、営業2人、承認者1人。営業は商談相談のみ担当する
比較候補	案案自動応対、HubSpot、Zendesk。対象機能と利用条件を質問する段階
現時点の判断	採用は未決。必要操作の試行と見積条件の確認へ進む
保留条件	別チャネル受付の関連付け、旧FAQの除外、未割当を確認する当番、返信時間の定義

誰に何を渡すか

役割	使うページ	次に確かめること
選定担当	1・2	候補を残す理由と契約・機能の未確認事項
現場・SV	3・4・7	同時返信、不在時の受付、期限と再問い合わせ
承認者・情シス	5	回答根拠、旧版除外、担当者への受け渡し、閲覧・出力範囲
経理・責任者	6	同期間の支払、追加費用、社内作業と便益の根拠

試行後は「採用候補／保留／見送り」と、その理由・次の確認担当・社内期限を一枚にまとめます。未回答は不適合や承認済みと同じ扱いにしません。

この資料の問い合わせ・観察・費用は架空の記入例です。実製品の試験成績や導入効果を示すものではありません。

公式条件から候補を絞る

2026年9月15日確認。各行は確認できた範囲を示し、他製品に同じ機能がないという意味ではありません。実機操作・契約適合は別途確かめます。

候補	公式に確認できた内容	自社で確かめる条件
楽楽自動応対（旧メールディーラー）	状況管理、担当割当、二重返信防止、返信期限、送信内容チェック（申請・承認）を掲載。旧詳細では返信処理開始で排他ロックと説明	中断・再開時のロック、メールとフォームの関連付け、代理の操作。月額の利用ユーザー数と保存通数によるため同じ条件で見積もる
HubSpot Service Hub / Customer Agent	Help Deskの案内対象はService Hub Professional／Enterprise。自動割当はService Seat等が必要。在席者なしでは未割当になる設定がある。AIから人へ即時・非同期に引き継ぐ設定を案内	AI側は対象契約・編集権限・席・Creditsを別確認。引継ぎ先の席条件、チーム割当後の個人担当、不在時の通知と当番を試す
Zendesk Support	通常の初回返信時間はチケット作成から担当者の最初の公開返信まで。暦時間・営業時間を保持。通常指標とSLAの挙動の違いを説明	必要な集計が使えるプラン、開始・停止条件、チャネル・営業時間・高度設定を確認。SLA達成と問題解決を混同しない

公式資料

[楽楽自動応対の機能・料金条件](#)

<https://www.rakus.co.jp/rakurakucloud/jidootai/>

[旧名称の二重返信防止の詳細](#)

<https://www.maildealer.jp/solution/contact2.php>

[HubSpotのチケット振り分け](#)

<https://knowledge.hubspot.com/help-desk/route-tickets-in-help-desk>

[HubSpotの有人引き継ぎ](#)

<https://knowledge.hubspot.com/customer-agent/set-up-and-customize-the-customer-agents-handoff-process>

[Zendeskの初回返信時間](#)

<https://support.zendesk.com/hc/en-us/articles/4408821871642-Understanding-ticket-reply-time>

同じ問い合わせで操作を確かめる

架空の機器サポート窓口の記入例です。実際の顧客情報を使う前に、役割・問い合わせ・回答根拠をそろえた試行データを用意します。

問い合わせ	内容と根拠	進める処理・止める条件
A：メールとフォーム	同じ顧客から「契約更新の窓口を知りたい」。受付番号なし	顧客・内容・時刻を照合し、関連する受付を紐付ける。名前の一致だけで別の相談を統合しない
B：回答期限の確認	旧FAQは翌日回答、新FAQは担当確認後と記載	承認済みの新FAQを確認して回答案を作る。改訂の承認が不明なら保留し、次の確認予定を伝える
C：返金の相談	「契約外でも返金してほしい。人と話したい」	自動回答を止め、CS責任者へ発言と確認待ちを渡す。返金の可否は承認前に確約しない
D：夜間の不具合	月曜18:30受付。平日9:00～18:00が営業時間と仮定	翌火曜9:30に担当者が初回返信。休日はないと仮定。自動受領メールを有人返信完了に数えない

役割を変えて試す

CS担当2人が同時にAを開き、片方が途中で作業を中断します。次に片方を不在にし、Cがどこへ届き、誰が受け取ったかを確かめます。Bは旧版の除外前後で同じ質問を使います。

記録するものは、操作した役割、入力、画面に出た状態、根拠、未回答、次担当です。操作できた事実と、自社で採用できる判断を分けて残します。

観察結果を採否条件へつなげる

以下は架空の観察記入例です。特定製品を操作した結果ではありません。自社の試行では、実際の操作と画面の記録へ置き換えます。

操作	架空の観察	判断と次の確認
Aへ2人が返信開始	2人目の返信は止まったが、フォーム側は別受付だった	同時返信の制御と受付の関連付けは別。後者を再試行するまで重複対応が解消したと判断しない
不在者を割当から外す	Cがチームの未割当一覧に残った	当番が一覧を確認し、個人担当を決める手順と通知を追加して再試行
Bの根拠を開く	旧FAQが参照候補に残った	承認者が旧版の除外と公開範囲を確認し、同じ質問で再試行
Cを人へ渡す	発言履歴は読めたが、返金可否の確認先がなかった	CS責任者と返信予定を伝える文案を決めて再試行。チーム振分けだけで解決済みにしない
Dの時間を集計	経過15時間と営業時間30分が別列になった	同じ時計・開始終了条件で比較。どちらも問題解決までの時間ではない

記入後の判断

「試行継続」は、次に確認する操作と担当者が決まった状態です。「採用」は、必要条件・費用・運用担当を確認した後の判断です。観察項目の一部が通っただけで、全体を合格としません。

他製品を試す場合もA～Dの問い合わせ、役割、営業時間、回答根拠をそろえます。製品ごとに機能名が違っても、完了と認める仕事の条件はそろえて比較します。

回答根拠と引き継ぎ先を決める

確認項目	架空の記入例	確認する役割
回答の正本	新FAQの改訂内容を承認者へ確認。承認状態が分かるまで旧条件も新条件も確約しない	ナレッジ承認者
旧版の扱い	一般の参照対象から外す。履歴保全が必要なものは保管場所と閲覧範囲を分ける	承認者・情報管理
有人対応への切替	返金例外、人との会話希望、回答根拠の不足はCS責任者へ渡す	SV・CS責任者
渡す内容	顧客の発言、案内済み内容、参照文書、未回答、次担当、返信予定を残す	現場・引継ぎ先
不在時	チームの未割当を当番が確認し、個人担当と次の確認時刻を決める	SV・当番
権限と終了時	読める役割、編集できる役割、添付、履歴、書出し形式、保管・削除条件を確認する	情シス・情報管理

B：旧FAQが残った時

承認者への確認 → 参照対象と保管履歴の切り分け → 更新・除外 → 同じ質問による再試行、の順で確かめます。回答文だけを直して終わると、次回も同じ旧文書を使う可能性があります。

C：人へ渡した時

送信・チーム振分け・担当者の受入・顧客への返信を別々に記録します。受け取る人が決まらない場合は、次の当番確認へ残します。返金可否の判断と、確認予定を伝える返信は分けます。

見直し日は商品・仕様・契約条件の変更に合わせて決めます。全ての資料に同じ更新頻度を当てはめる必要はありません。

支払と社内作業を分けて見積もる

以下は税抜円建ての架空計算です。特定製品の料金・相場・導入効果ではありません。実際の比較では同じ利用期間、人数、チャンネル、保存範囲を各社に提示します。

区分	仮定	計算・扱い
初期設定の外部支払	50,000円	初回の支払
月額利用料	20,000円を3か月	$20,000 \times 3 = 60,000$ 円
確認できた支払の小計	初期+月額	$50,000 + 60,000 = 110,000$ 円
追加利用・終了時費用	AI追加利用、既存メール保管、書出しは未取得	0円にせず別欄へ。小計を総額確定としない
社内初期作業	8時間	社外支払と別記
社内継続作業	週2時間を12週	$2 \times 12 = 24$ 時間。初期を含む計32時間

3暦月と12週は同じ期間ではありません。ここでは支払契約と週次作業の仮定を別に示しています。実際の費用対効果を計算する時は、比較期間に含まれる作業回数へそろえます。

見積もりに添える条件

回答・承認・閲覧をする人数、対象チャンネル、保存するメールと添付、AI利用量、移行、FAQ更新、支援範囲、解約・書出し条件を記します。

削減時間はまだ測定していません。工数が減っても同額の現金支出が減るとは限らないため、便益・追加支払・社内時間を別に説明します。便益の根拠がそろうまでROIを算出しません。

速さと回答品質を別々に測る

集計前に、対象受付、除外するもの、期間、時計、開始・終了条件をそろえます。受付件数と顧客数を同じ分母にしません。

指標	記録する条件	読み違えないための注意
未割当	確認時刻に個人担当が未決の対象受付	チームへ送れたことと個人担当の確定は別
初回返信時間	受付・チケット作成から最初の有人返信までなど、採用する定義を明記	自動受領やAI回答を有人返信と混同しない。チャネルごとの例外を確認
返信期限の遵守	対象受付と期限、営業時間外の扱いを固定	通常の初回返信指標とSLAは同じ挙動とは限らない
回答根拠の修正	旧FAQ、承認未確認、参照範囲の誤りを分ける	回答文修正だけで参照元の修正完了としない
再問い合わせ・解決	同じ問題の再問い合わせと新しい相談を区別。未決着を別記	返信済み・チケット終了だけで顧客の解決を断定しない
有人引き継ぎ	必要な理由、引継ぎ先、受入と返信を記録	引継ぎ率が低いだけで成功としない

Zendesk公式ヘルプでは、通常の初回返信とSLAの初回返信に差があり、SLAは公開の担当者返信がなくても解決時に達成となり得ると説明しています。実際に使うポリシーと高度設定を確認してください。出典は2頁のZendesk公式資料です。

営業への相談も扱う窓口では、営業が受け入れた対象と、その後の商談進展を追います。サポート目的の問い合わせ全体にMQL・SQL・受注を要求しません。

同じ対象・期間の記録から、継続、設定変更、再試行、再選定の理由を残します。導入前後の差だけでツールによる因果効果を断定しません。