問い合わせ対応の確認チェック表

未記入版：確認日時 _____ 確認者 _____

済＝確認済み / 要＝要対応 / 外＝対象外。チェック結果と案件の完了は別です。

場面	確認内容・担当	結果	対象・メモ
始業・定時	通常の未完了を、担当未定・期限超過・再開日到来で絞ったか 担当：当番	□ 済 □ 要 □ 外	
受付時	受信を受付IDへ対応付け、メールと電話を区別したか 担当：受付担当	□ 済 □ 要 □ 外	
割当時	引受を確認し、現在の担当・引受日時・次の作業・期限を記録したか 担当：当番・引受者	□ 済 □ 要 □ 外	
保留時	顧客待ち / 社内確認待ち、理由、再開日を記入し担当を残したか 担当：現在の担当	□ 済 □ 要 □ 外	
返信直前	返信担当を一人に決め、最新履歴・下書き・送信済みを確認したか 担当：返信担当	□ 済 □ 要 □ 外	
送信直後	送信記録と結果を確認して最終メール返信を更新したか 担当：返信担当	□ 済 □ 要 □ 外	
交代時	引継ぎ先の了承後に担当を切り替え、旧担当と変更時刻を履歴へ残すか 担当：旧担当・新担当	□ 済 □ 要 □ 外	
完了・再開時	返信しただけで完了にせず、解決理由または再開理由を残したか 担当：現在の担当	□ 済 □ 要 □ 外	
緊急・障害	通常キューから分け、緊急側の担当・次回連絡時刻を確認したか 担当：緊急窓口	□ 済 □ 要 □ 外	
FAQ化・終業	FAQは顧客固有情報を外して確認し、未解決を引き継いだか 担当：内容確認者・当番	□ 済 □ 要 □ 外	

電話で回答した場合は、履歴へ「電話・回答」と日時・内容を残します。メールの日時だけで未回答と判断しません。

残る対応・担当・期限：_____

一人運用では承認者を増やしません。緊急連絡は別台帳の担当・次回連絡時刻を確認します。

参照：サイボウズ「ステータス、作業者、アクションとは」（確認2026-09-15）
https://jp.kintone.help/k/ja/app/process/requiredsettings_process

問い合わせ対応の確認チェック表

記入例：2026年9月15日10:00 / 当番D

済＝確認済み / 要＝要対応 / 外＝対象外。チェック結果と案件の完了は別です。

場面	確認内容・担当	結果	対象・メモ
始業・定時	通常の未完了を、担当未定・期限超過・再開日到来で絞ったか 担当：当番	要対応	Q-001：担当未定。Q-003・006：期限超過。Q-003：再開日到来。
受付時	受信を受付IDへ対応付け、メールと電話を区別したか 担当：受付担当	確認済	Q-004：09:40の電話を同じ案件へ追記。最終メール返信は09:00のまま。
割当時	引受を確認し、現在の担当・引受日時・次の作業・期限を記録したか 担当：当番・引受者	要対応	Q-001：未引受のため担当は未定のまま。担当確定期限10:15。
保留時	顧客待ち / 社内確認待ち、理由、再開日を記入し担当を残したか 担当：現在の担当	要対応	Q-002：顧客待ち、9/16 10:00。Q-003：社内確認待ち、9/15 09:45。
返信直前	返信担当を一人に決め、最新履歴・下書き・送信済みを確認したか 担当：返信担当	要対応	Q-005：Cが返信担当。Bは送信しない。10:00時点は下書き中。
送信直後	送信記録と結果を確認して最終メール返信を更新したか 担当：返信担当	対象外	Q-005：未送信のため対象外。送信成功を確認するまでは最終メール返信09:25を維持。
交代時	引継ぎ先の了承後に担当を切り替え、旧担当と変更時刻を履歴へ残すか 担当：旧担当・新担当	要対応	Q-004：Bが未引受のため担当はA。10:08の変更は基準時点より後の想定。
完了・再開時	返信しただけで完了にせず、解決理由または再開理由を残したか 担当：現在の担当	確認済	Q-007：9/14 11:40に解決の返答、11:45に完了を記録。
緊急・障害	通常キューから分け、緊急側の担当・次回連絡時刻を確認したか 担当：緊急窓口	確認済	Q-008：D / 次回10:05。通常の期限超過件数には含めない。
FAQ化・終業	FAQは顧客固有情報を外して確認し、未解決を引き継いだか 担当：内容確認者・当番	要対応	Q-007：FAQ候補のみ。自動公開しない。一人運用では確認者を増やさない。

電話で回答した場合は、履歴へ「電話・回答」と日時・内容を残します。メールの日時だけで未回答と判断しません。

残る対応・担当・期限：_____

一人運用では承認者を増やしません。緊急連絡は別台帳の担当・次回連絡時刻を確認します。

参照：サイボウズ「ステータス、作業者、アクションとは」（確認2026-09-15）
https://jp.kintone.help/k/ja/app/process/requiredsettings_process

同じ顧客の反響を分ける

説明用の架空例です。自社の条件と規程に合わせて記録します。

項目	反響R-01	反響R-02	記録する内容
顧客番号	C-A	C-A	同じ顧客を結ぶ番号
反響番号	R-01	R-02	問い合わせごとに別の番号
物件番号	P-01	P-02	対象物件を識別
募集状態	募集終了	空きあり	募集元へ確認した結果
募集確認先	P-01の募集元（架空）	P-02の募集元（架空）	確認先の原記録を参照
募集確認日時	9月15日10時	9月15日10時	いつの情報かを残す
希望条件	賃料8万円以下へ変更	賃料8万円以下へ変更	顧客へ9月15日10時15分に確認した共通履歴
内見実施日時		9月15日14時	申込み・契約とは別に記録
次の作業	変更後の希望条件で候補を探して連絡	内見後の意向を確認	反響ごとに決める
担当	担当A	担当B	現在の担当
次回期限	9月16日12時	9月16日10時	次の連絡・確認期限
状態	対応中	対応中	内見実施だけで完了にしない