

• 架空の検証用事例

問い合わせ整理の 小規模試行

架空の雑貨店で、担当者3人が問い合わせの担当振り分けを10営業日だけ試し、続けるかどうかを記録で判断します。

試行期間 10/12～10/23

準備予算の上限 30,000円

外部サービス追加購入 0円

対象

架空の雑貨店の 担当者3人



担当者 A



担当者 B



担当者 C

扱う業務は、問い合わせを誰が担当するかの振り分けだけです。

試行で行うこと

届いた問い合わせを、担当者ごとに振り分ける

試行で行わないこと

- × 返品可否の最終判断
- × 返信の自動送信

現状

処理時間は未計測。比較の基準も、この試行で初めて記録します。

振り分けは、人が確かめる

1件ごとに同じ4つの手順で進めます。

1

受け付ける

届いた問い合わせを一か所に集める

2

担当案をつける

決めた分類表に沿って振り分け先の案を出す

3

担当者が確認

案を確認し、違えば修正する。分類できない件は未分類にする

4

記録する

確認件数・正しかった件数・修正時間・未分類件数を書き残す



返信は担当者が手で送ります。返品可否の最終判断も担当者が行います。

小さく、2週間で

準備予算の上限

30,000円

上限内で準備する。内訳は準備開始前に確定

外部サービスの追加購入

0円

今ある手段だけで試す

第1週 観測

記録だけを取る

12 10月	13 10月	14 10月	15 10月	16 10月
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

—— 初週の記録をもとに目標値を決める

第2週 照合

目標値と比べて記録する

19 10月	20 10月	21 10月	22 10月	23 10月
-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

2026年10月12日～10月23日の10営業日（店舗の営業日として数えます）

3つの記録で、続けるか決める

記録 1

振り分けの正しさ
正しく振り分けた件数
確認した件数

記録 2

担当者の修正時間
担当案を確認し、直すのにかった時間

記録 3

未分類件数
どの担当にも振り分けられなかった件数

目標値は、初週の観測後に決める

現状は未計測のため、先に数字を置かず、記録から判断基準をつくります。